

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía
Empresarial

Escuela de Administración de Empresas y Marketing

“La creación de la Ventanilla Única Empresarial fortalece el crecimiento micro
empresarial de Tulcán”

Trabajo de titulación previo a la obtención del título
de Ingeniera Administración de Empresas y
Marketing

AUTOR: Clara Leonor Vera Sangucho

ASESOR: Msc. Fredy Quinde Sari

TULCAN – ECUADOR

AÑO: 2015

CERTIFICADO.

Certifico que la estudiante Clara Leonor Vera Sangucho con el número de cédula 0401371794 ha elaborado bajo mi dirección la sustentación de grado titulada: “La creación de la Ventanilla Única Empresarial fortalece el crecimiento microempresarial de Tulcán”

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el reglamento de Grado del título a obtener, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

MSc. Fredy Quinde Sari

Tulcán, Mayo del 2015

AUTORÍA DE TRABAJO.

La presente tesis constituye requisito previo para la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas y Marketing de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía.

Yo, Clara Leonor Vera Sangucho, con cédula de identidad número 0401371794 declaro: que la investigación es absolutamente original, autentica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Clara Vera

Tulcán, Mayo del 2015

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO.

Yo Clara Leonor Vera Sangucho, declaro ser autor del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la resolución del Consejo de Investigación de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi de fecha 21 de junio del 2012 que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional de la Universidad”.

Tulcán, Mayo del 2014

Clara Leonor Vera Sangucho
CI 0401371794

AGRADECIMIENTO.

A Dios, por haberme permitido estar donde me encuentro.

A la primera autoridad de esta noble institución superior Dr. Hugo Ruíz Enríquez quien ha fortalecido a la UPEC como pionera en educación superior en nuestra provincia al brindar conocimiento y apoyo académico a través de sus maestros y su cuerpo administrativo, de manera muy especial a mi asesor de tesis su apoyo fortaleció este proyecto.

A mis compañeros de aula, agradezco los momentos que compartimos durante este tiempo, su amistad me enseñó y ayudó a cumplir los objetivos trazados.

A TODOS: INMENSA GRATITUD.

DEDICATORIA.

Es un honor para mí dedicar este trabajo a Dios, principal expositor y testigo del proceso.

A mis padres que, sin su colaboración no hubiese podido concluir mis estudios. Su apoyo incondicional marcó mi camino día a día.

A mis hijas, motivo de perseverancia y resistencia para cumplir cada trabajo encomendado durante toda mi carrera.

A mi compañero, fiel testigo de todo el esfuerzo dedicado por conseguir tan anhelado objetivo que nos ayudará a seguir adelante.

Clara Vera

ÍNDICE

CERTIFICADO.....	- 2 -
AUTORÍA DE TRABAJO.....	- 3 -
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO.....	- 4 -
AGRADECIMIENTO.....	- 5 -
DEDICATORIA.....	- 6 -
RESUMEN EJECUTIVO.....	- 14 -
ABSTRACT.....	- 16 -
INTRODUCCIÓN.....	- 17 -
CAPÍTULO I.....	- 18 -
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	- 18 -
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	- 19 -
1.3. DELIMITACIÓN.....	- 19 -
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	- 20 -
1.5. OBJETIVOS.....	- 22 -
1.5.1 Objetivo General.....	- 22 -
1.5.2 Objetivos Específicos.....	- 22 -
CAPÍTULO II.....	- 23 -
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	- 23 -
2.1.1. De la Tesis de, Yupangui Guachizaca Franklin Eduardo.....	- 23 -
2.1.2. De la investigación la Municipalidad de Cuenca,	- 23 -
2.1.3. De: “La Ventanilla Única de Servicios Municipales en Otavalo Ecuador”	- 24 -
2.1.4. De la Ventanilla Única Empresarial de Loja, 2010	- 25 -
2.1.5. Del tema: Ventanilla Única Empresarial de Portoviejo.....	- 25 -
2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	- 26 -
2.2.1 De la Constitución Política del Ecuador.....	- 26 -
2.2.2 Del Plan Nacional del Buen Vivir del Ecuador.....	- 26 -

2.2.3 De la Contraloría General del Estado Ecuatoriano.....	- 27 -
2.2.4 De la Ley de Compañías.....	- 28 -
2.2.5 Del Código Tributario.....	- 28 -
2.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	- 28 -
2.3.1 Teorías de la Administración General aporte filosófico a la VUE.....	- 28 -
2.3.2 Teorías de la Administración Pública.....	- 29 -
2.4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA. (Variables)	- 30 -
2.4.1 Administración General.....	- 30 -
2.4.5 La Administración Pública Seccional	- 31 -
2.4.2 Microempresa.....	- 31 -
2.4.3 Ventanilla Única Empresarial.....	- 33 -
2.4.4 Política Administrativa.....	- 34 -
2.4.6 Tramitología.....	- 34 -
2.4.7 Servicio.....	- 35 -
2.4.8 El Modelo del Diamante de Porter como aporte al análisis.....	- 35 -
2.5. IDEA A DEFENDER.....	- 39 -
2.6. VARIABLES.....	- 39 -
CAPÍTULO III.....	- 40 -
3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	- 40 -
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	- 40 -
3.2.1 Descriptiva.....	- 40 -
3.2.2 De Campo.....	- 41 -
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.....	- 41 -
3.3.1 Población.....	- 41 -
3.3.2 Tamaño de la Muestra.....	- 41 -
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	- 43 -
3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	- 44 -

3.6. PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS. -	45 -
3.6.1. Análisis de resultados.	- 46 -
3.6.2. Interpretación de datos.	- 52 -
CAPÍTULO IV	- 53 -
4.1. CONCLUSIONES.	- 53 -
4.2. RECOMENDACIONES.	- 54 -
CAPÍTULO V	- 56 -
5.1. DATOS INFORMATIVOS	- 56 -
5.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.	- 56 -
5.3. JUSTIFICACIÓN.	- 57 -
5.4 OBJETIVO DE LA PROPUESTA.	- 57 -
5.5 MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA.	- 58 -
5.5.1. Proyecto de implementación de la VUE (formato SEMPLADES)	- 60 -
Específicos	- 57 -
Fuente Externa Oferente	- 109 -
CAPÍTULO VI	- 126 -
CAPITULO VII	- 130 -
Anexo 1.- De la Constitución de la República del Ecuador.	- 130 -
Anexo 2.- De la Contraloría General del Estado.	- 132 -
Anexo 3.- De la Ley de Compañías	- 133 -
Anexo 4.- Constitución de Compañías.	- 134 -
Compañías Anónimas	- 135 -
Compañías, Agencias Navieras.	- 135 -
Compañías “Holding”	- 135 -
Compañías de Servicios Auxiliares del Sistema Financiero.	- 136 -
Compañías de Economía Mixta.	- 136 -
Compañías en Comandita por Acciones.	- 136 -

Las Asociaciones o Cuentas en Participación.....	- 137 -
Anexo 5.- Principios de la Ventanilla Única Empresarial.....	- 137 -
Anexo 6.- Autorización de la Base de datos SRI.....	- 138 -
Anexo 7.- Encuesta	- 140 -
Anexo 8.- Fichas de Observación.....	- 142 -
Anexo 9.- Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.....	- 143 -
Anexo 10.- Esquema de funcionamiento de la VUE Otavalo.	- 152 -
Anexos 11.- Varios	- 158 -

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Datos Empresariales	- 32 -
Tabla 2: Distribución de Contribuyentes.....	- 41 -
Tabla 3: Cálculo de la Muestra.....	- 42 -
Tabla 4: Distribución de Contribuyentes Obligados a Llevar Contabilidad - 42 -	
Tabla 5: Matriz de operacionalización	- 43 -
Tabla 6: Descripción de Población (SRI).....	- 44 -
Tabla 7: Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	- 45 -
Tabla 8: Datos informativos de la propuesta	- 56 -
Tabla 9: Diagnóstico económico	- 62 -
Tabla 10: Datos sociales de las pymes	- 63 -
Tabla 11: Resumen de factores PEST para la creación de la VUE ...	- 63 -
Tabla 12: Matriz de impacto/incertidumbre para el usuario de VUE ..	- 64 -
Tabla 13: Descripción de esencia del análisis del entorno de la VUE	- 65 -
Tabla 14: Matriz de evaluación de la cadena de valor del servicio	- 81 -
Tabla 15: Curso grama 1: Actividad: Entrada del servicio en la VUE	- 87 -
Tabla 16: Curso grama 2: Actividad: Prestación del servicio de la VUE.....	- 87 -
Tabla 17: Curso grama 3: Actividad: Servicio de salida a la VUE.....	- 90 -
Tabla 18: Curso grama analítico	- 91 -
Tabla 19: Requerimiento de insumos: infraestructura y equipos	- 92 -
Tabla 20: Requerimiento de insumos intangibles	- 93 -
Tabla 21: Requerimiento de talento humano.....	- 94 -
Tabla 22: Segmentación del mercado meta	- 101 -
Tabla 23: Definición del mercado meta	- 102 -
Tabla 24: Características de los servicios	- 103 -
Tabla 25: Mix de promoción	- 104 -
Tabla 26: Cronograma de actividades.....	- 106 -
Tabla 27: Activos fijos	- 110 -
Tabla 28: Activos intangibles.....	- 110 -

Tabla 29: Inversiones de capital.....	- 111 -
Tabla 30: Inversión inicial.....	- 111 -
Tabla 31: Distribución de la Inversión.....	- 112 -
Tabla 32: Ingresos	- 112 -
Tabla 33: Gastos operativos	- 113 -
Tabla 34: Gastos administrativos	- 113 -
Tabla 35: Beneficios IESS.....	- 114 -
Tabla 36: Gastos por obligaciones al IESS	- 114 -
Tabla 37: Gastos administrativos	- 115 -
Tabla 38: Depreciaciones (tangibles)	- 115 -
Tabla 39: Amortizaciones.....	- 116 -
Tabla 40: Índices financieros.....	- 116 -
Tabla 41: Estado de resultados.....	- 117 -
Tabla 42: Flujo de Caja con aporte del estado	- 118 -
Tabla 43: Balance General con aporte del estado.....	- 119 -
Tabla 44: Calculo del costo de oportunidad con aporte del estado..	- 119 -
Tabla 45: Tasa de descuento con financiamiento del estado	- 120 -
Tabla 46: Valor Actual Neto (VAN) con aporte del estado	- 120 -
Tabla 47: Período de Recuperación de la Inversión (PRI) con aporte del estado	- 121 -
Tabla 48: Análisis por proyecto social	- 122 -
Tabla 49: Flujo de caja como aporte social	- 123 -
Tabla 50: Valor actual neto social	- 123 -
Tabla 51: Tasa interna de retorno social	- 124 -
Tabla 52: Periodo de recuperación de la inversión social.....	- 125 -
Tabla 53: Compañía de Responsabilidad Limitada	- 134 -
Tabla 54: Compañía Anónima.....	- 135 -
Tabla 55: Ficha de Observación 1	- 142 -
Tabla 56: Ficha de Observación 2.....	- 143 -

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Secuencia de un trámite	- 34 -
Gráfico 2: Distribución de los microempresarios	- 46 -
Gráfico 3: Distribución de los negocios de Tulcán por Parroquias.....	- 47 -
Gráfico 4: Distribución microempresarios que llevan contabilidad	- 47 -
Gráfico 5: Distribución en el Mercado de los negocios de Tulcán.....	- 48 -
Gráfico 6: Distribución actividad de los microempresarios.....	- 48 -
Gráfico 7: Distribución de sexo de los microempresarios	- 49 -
Gráfico 8: Distribución de nivel de educación de microempresarios ..	- 49 -
Gráfico 9: Distribución del apoyo a los microempresarios	- 50 -
Gráfico 10: Distribución de requisitos para aperturar un negocio	- 50 -
Gráfico 11: Distribución frase representa a los microempresarios.....	- 51 -
Gráfico 12: Modelo operativo de propuesta.....	- 59 -
Gráfico 13: Modelo Diamante de Porter	- 65 -
Gráfico 14: Fuerzas que impulsan la competitividad en Carchi.	- 68 -
Gráfico 15: Distribución: número de procesos.....	- 70 -
Gráfico 16: Distribución: cantidad de tiempo abrir negocio en horas	- 72 -
Gráfico 17: Distribución: cantidad dólares para aperturar un negocio	- 73 -
Gráfico 18: Cadena de valor. Servicios VUE Otavalo.....	- 74 -
Gráfico 19: Flujo grama de procesos entrada, servicio y salida.....	- 85 -
Gráfico 20: Planos de VUE 1	- 91 -
Gráfico 21: Localización y ubicación VUE	- 91 -
Gráfico 22: Organigrama Estructural	- 100 -
Gráfico 23: Canal de Distribución.....	- 103 -
Gráfico 24: Operaciones VUE Otavalo	- 154 -
Gráfico 25: Instalaciones Superintendencia Compañías de Ibarra ..	- 158 -
Gráfico 26: Municipalidad de Otavalo.....	- 158 -
Gráfico 27: Estructura externa de la VUE de Otavalo.....	- 159 -
Gráfico 28: Estructura interna de la VUE de Otavalo.....	- 159 -
Gráfico 29: Publicidad Pro Ecuador VUE Otavalo	- 160 -
Gráfico 30: Publicidad IEPI VUE Otavalo	- 160 -
Gráfico 31: Recopilación de información 1	- 161 -
Gráfico 32: Recopilación de información 2	- 161 -

RESUMEN EJECUTIVO.

La presente tesis muestra la necesidad de investigar la creación de la Ventanilla Única Empresarial (VUE) en Tulcán. Primatizando como eje desarrollador al microempresario, sus actividades diarias fortalece el crecimiento de esta ciudad fronteriza. Se toma a consideración factores como: proceso, costo, tiempo que determinen el nivel de insatisfacción que rodea al microempresario al realizar los trámites para fortalecer su negocio. Se determina que el tiempo, costo y procesos que el microempresario tulcaneco lleva a cabo para constituir un negocio en la actualidad son de múltiples indagaciones.

A través del análisis de Porter se explica el entorno externo e interno que rodea a la VUE. El gobierno es el principal factor externo que influye para la creación debido a los cambios gubernamentales. El alto gasto y poco ingreso, posibilita la reducción de gastos innecesarios por parte del gobierno, uno de los factores a tomar en cuenta es la VUE en todo el país. El microempresario es el factor interno del diamante en el proyecto, se indaga la edad, sexo, educación, razón social, tipo de contribuyente, años de actividad, ingresos, gastos para conocer el fortalecimiento de los negocios en Tulcán. Se investiga el proceso, costo, tiempo de creación de nuevos negocios que pueden demandar servicios de la VUE.

La proyección de los estados financieros muestra que la TIR es negativa y los costos del proyecto son altos y por lo tanto no tiene posibilidades de ser ejecutada. Sin embargo, al priorizar como proyecto social con TIR Y VAN social resulta positivo y no se descarta la parte de que exista una Ventanilla que brinde asesoría de cómo realizar los diferentes trámites para constituir un negocio. Temas tales como: constitución de empresas, registro de marca de autor, patentes de fórmulas, requisitos para constituir una compañía, permisos son los principales trámites que el microempresario necesita gestionar

actualmente. La logística que el emprendedor debe llevar a cabo para fortalecer la microempresa se explica en la investigación de campo del proyecto.

Mediante la comparación, análisis del procedimiento que llevó a la VUE de Otavalo a posicionarse en el mercado de ese cantón se hace referencia a factores que pueden inmiscuir en nuestra VUE, la investigación procesada arroja costos altos para crear la VUE en Tulcán uno de ellos es el software que se utiliza para su manejo.

Actualmente el gobierno ecuatoriano maneja programas en favor de investigaciones que apoyen al sector de servicios, el presupuesto que otorga no supera el 40% del PIB, sin embargo trabaja en fortalecer aún más este sector, los ingresos con que cuenta la VUE se derivan de este organismo público puesto que la VUE es de carácter público y se somete a los procesos y requerimientos que exige SENPLADES que es el encargado de este tipo de proyectos.

A través del MIPRO Tulcán se pretende fomentar la revisión de la investigación, siempre pensando en coadyuvar al microempresario tulcanense en el manejo y desenvolvimiento de su negocio, logrando fortalecer la economía de la ciudad.

ABSTRACT.

The need of performing a feasibility study for the creation of the Single Business Window arose of the analysis of the time that the micro entrepreneurs from Tulcán take to perform the dealings of property registration and incorporation of the companies for their small business.

The micro entrepreneurs are forced to go to the nearest town to perform the dealings.

The nearest city is in Otavalo, according to the background of the research, this town has a Single Business Window that works since 2009 in the market offering a satisfactory service for population.

The Single Business Window performs the dealings in 15 days, providing clear advices to present documents in this public institution.

The consolidate data base was gotten through this research, it let to identify micro entrepreneurs. Diammant Porter was applied to get relevant data in two escenaries: macro and micro environment.

The possibility to create a Single Business Window in Tulcán is not a profitable project for the government.

The develop financial study showed negative information due to the highest cost of implementation, it permits to analyze the Single Business Window in the social market.

The social financial indicators showed their feasibility results, but the surveys the micro entrepreneurs showed that a Single Business Window in Tulcán is necessary.

INTRODUCCIÓN

El presente tema de tesis: “La creación de la Ventanilla Única Empresarial fortalece el crecimiento micro empresarial de Tulcán”, tiene como fin dar a conocer la creación de la VUE en Tulcán a través de la investigación de diferentes factores como:

Capítulo I: Problema.- La investigación presenta en primera instancia el planteamiento y formulación, aquí se evidencia la problemática que generó el desarrollo del presente proyecto, ayudando a fundamentar la justificación, los objetivos generales y específicos.

Capítulo II: Marco Teórico.- Se detalla los diferentes tipos de fundamentación y el respectivo respaldo de fuentes investigativas tomando como validación las leyes, reglamentos, teorías, principios.

Capítulo III: Marco Metodológico.- A través de la modalidad de investigación se maneja el proceso de recolección de información mediante la investigación de campo que se describe en la operacionalización. Luego se analiza, interpreta y valida las variables presentadas.

Capítulo IV: Conclusiones y Recomendaciones.- Presenta los resultados del estudio de mercado mediante las explicaciones se conocen lo positivo y negativo del proyecto

Capítulo V: Propuesta.- Demuestra la solución al problema encontrado mediante el manejo de un diagnóstico detallado y la aplicación de un estudio financiero que muestra el cumplimiento de la propuesta.

Por último, se encuentra las respectivas referencias bibliográficas que detallan la fundamentación de la presente tesis.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La Ventanilla Única Empresarial (VUE) está encaminada a la tramitación de información relacionada con el fortalecimiento de las microempresas.

La importancia de crear una Ventanilla Única Empresarial en Tulcán se origina desde algún tiempo atrás, se plantea al ver una pérdida de tiempo en gestionar los trámites correspondientes al fortalecimiento de las microempresas productoras y comercializadoras de bienes o servicios, originando insatisfacción en los microempresarios de la localidad.

La VUE es un espacio físico que permite tramitar y gestionar información sobre la constitución de nuevas microempresas como también continuar con el fortaleciendo y crecimiento micro empresarial (VUE Otavalo, 2012).

Actualmente, Tulcán no cuenta con una Ventanilla Única Empresarial que preste servicios encaminados al cumplimiento de este beneficio público que maneja el gobierno. El desconocimiento y demora en la gestión de trámites micro empresariales e institucionales relacionados a registros de propiedad intelectual, patentes, constitución, fortalecimiento y nombramiento de las microempresas no se encuentran en la ciudad o tienen excesiva aglomeración.

Ocasiona el traslado de los microempresarios a otras ciudades donde existen tales dependencias. Los microempresarios optan muchas veces por no emprender su negocio debido a la poca iniciativa de emprendimiento, baja competencia en la zona, lentitud en los procesos de constitución, demora en la revisión y acreditación de documentos que son necesarios para el fortalecimiento de sus microempresas.

Las microempresas que funcionan en la zona norte del país permiten orientar y mirar la necesidad de investigar la Ventanilla Única Empresarial. La pérdida de tiempo en la tramitación de documentos, la desorientación y mala atención en dependencias estatales en trámites públicos, es un tema que actualmente provoca demoras a los microempresarios locales.

No contar con una VUE genera retrasos en la constitución y fortalecimiento de las microempresas, ocasionando un bajo crecimiento económico y baja competencia micro empresarial en Tulcán. Sin embargo, no se ha conocido una posible solución que evite la congestión y aplazamientos de trámites importantes para el crecimiento micro empresarial y que a su vez brinde una atención eficiente y rápida que garantice la satisfacción del usuario.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

La creación de la Ventanilla Única Empresarial en Tulcán permite fortalecer el mínimo crecimiento micro empresarial de la Provincia del Carchi.

1.3. DELIMITACIÓN.

Objeto de estudio: La creación de la Ventanilla Única Empresarial fortalece el crecimiento microempresarial de Tulcán.

El tiempo de ejecución es de 12 meses con la finalidad de obtener resultados óptimos.

El espacio geográfico de aplicación, se considera la ciudad de Tulcán donde existe el mayor movimiento comercial generado.

El sujeto de estudio que son las microempresas obligadas a llevar contabilidad registradas en la zona.

Los beneficiarios son las Microempresas obligadas a llevar contabilidad de personas naturales y jurídicas de la localidad.

1.4. JUSTIFICACIÓN.

La Constitución de la República del Ecuador menciona: “Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico” (Constitución del Ecuador, 2008).

Esta tesis es trascendente, está encaminada a la prestación de un servicio para el fortalecimiento y crecimiento de las microempresas de Tulcán. Tiene gran relevancia y acogida a nivel nacional y mundial, es un tema de emprendimiento e innovación, es promovido y orientado por la Administración Pública. Un claro ejemplo se ha detectado en el Gobierno de España actualmente cuenta con 31 puntos de atención en toda la República ejecutados y dirigidos por la Cámara de Comercio de ese país (Gobierno de España, 2015)

El Gobierno Ecuatoriano promueve planes de desarrollo cada año su pensamiento está dirigido a incorporar VUE's en todo el país y en cada región.

La creación de la VUE en Tulcán es esencial para los microempresarios, su necesidad de ponerla en marcha, permite tomar decisiones empresariales estratégicas para el crecimiento de la microempresa. Se ha detectado que la Ventanilla Única Empresarial ha mostrado gran interés para la Administración Pública o el gobierno actual, constituye una fuente de apoyo para los emprendedores de microempresas que impulsan el fortalecimiento económico y social de cada zona, a través de la VUE se pretende tramitar información de la Superintendencia de Compañías (SUPERCIAS) y del Instituto Ecuatoriano de la propiedad Intelectual (IEPI).

El fortalecimiento social de Tulcán a través de la VUE involucra como beneficiarios directos a los microempresarios que llevan contabilidad de sus registros. Es importante tomar en cuenta a los gerentes de estas, debido a que gran parte de ellos, permiten el fortalecimiento de la ciudad y cambio de la matriz productiva en Ecuador, así lo señala la Revista país Productivo del

MPRO en el 2013. El surgimiento de nuevas microempresas a través de profesionales universitarios es considerado otro beneficiario de esta investigación. Son beneficiarios secundarios otros usuarios con información necesaria para crear una microempresa y la ciudadanía en general que requieran utilizar los servicios de la VUE de forma ágil y eficiente, realizando sus trámites en la comodidad de su misma zona.

Se guía al microempresario en temas tales como: orientación de requisitos para la constitución y fortalecimiento de la microempresa, registros de la propiedad intelectual, patentes o marcas, y demás temas de importancia para ser una microempresa jurídica. (VUE Valencia, 2012). Fomentar el desarrollo de nuevas microempresas en Tulcán, permite que se tome la decisión de emprender este tema, como también la orientación y la satisfacción de la sociedad a través de un servicio público que es importante para fortalecer la innovación, creación y fortalecimiento de las microempresas de Tulcán.

Su desarrollo y financiación se investiga mediante el apoyo de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi mediante la enseñanza y posesión de conocimientos. El Ministerio de Industrias y Productividad de Tulcán (MIPRO) que es el organismo encargado del desarrollo de proyectos sociales y el ente intermediario para asignación del presupuesto que necesita la Ventanilla Única Empresarial.

De igual manera se busca el apoyo de otras instituciones públicas y privadas que deseen integrar sus experiencias y aportes en la gestión de la misma. El pilar de la investigación son las tecnologías actuales de comunicación que produce factibilidad científica y filosófica del tema como también el criterio de profesionales que han tenido la satisfacción de presenciar el servicio de la VUE con muy buenos resultados.

La investigación de la VUE en Tulcán permite alcanzar un servicio mucho más ágil y rápido para los microempresarios como también permite el desenvolvimiento profesional de la autora.

1.5. OBJETIVOS.

1.5.1 Objetivo General.

Motivar la creación de la Ventanilla Única Empresarial para fortalecer el crecimiento microempresarial de Tulcán.

1.5.2 Objetivos Específicos.

- ❖ Fundamentar teóricamente la creación de la Ventanilla Única Empresarial en Tulcán, como también el fortalecimiento microempresarial local, a través de una investigación bibliográfica que permita contar con una base científica que aporte al tema.
- ❖ Realizar una investigación diagnóstica por medio de una encuesta dirigida a los microempresarios de Tulcán y una observación a los técnicos y profesionales en VUE's existentes de Otavalo e Ibarra siempre estableciendo la relación de necesidad de creación de la Ventanilla Única Empresarial en la zona.
- ❖ Diseñar un Estudio de Factibilidad para la incorporación del proyecto en MIPRO Tulcán por medio de la aplicación del formato de la SENPLADES que acelere la creación de la Ventanilla Única Empresarial.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.

2.1.1. De la Tesis de, Yupangui Guachizaca Franklin Eduardo.

Del tema “PLAN ESTRATÉGICO PARA LA AGENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL-ADE PERÍODO 2009-2013”. El proyecto investigado en la ciudad de Loja con vigencia hasta el 2013 acerca de la Ventanilla Única Empresarial muestra la importancia del proceso de agilización de trámites legales en las entidades públicas de esta ciudad.

Se toma como referencia el capítulo propositivo para agilizar el proceso de formación de nuevas microempresas, incurriendo en la reducción de costos de tramitación a los empresarios, por lo tanto es de gran importancia tomar como informe las investigaciones realizadas en nuestro país acerca de la VUE, pues es un proyecto de desarrollo nacional. Se utilizó la información relevante al proceso de gestión del proyecto aplicado no solo con los microempresarios lojanos sino con todas las persona que tiene como prioridad crear su propia microempresa, ocho segmentos de importancia se analizan del proyecto de Yupangui uno de ellos es la VUE que permiten evaluar una aproximación a la aplicación de la misma.

2.1.2. De la investigación la Municipalidad de Cuenca,

Del tema “Ventanilla Única de atención al sector privado del Municipio de Cuenca”, 2005 se tomó como referencia el proceso de delimitación de la muestra al realizar la investigación al sector privado, muy similar proceso se aplica en la VUE de Tulcán.

Se analiza la delimitación del tema como también los beneficiarios directos del proyecto, tomando en cuenta a las microempresas y no a las empresas, razón por la cual es una fuente muy enriquecedora de investigación para el proyecto de la Ventanilla Única Empresarial en la ciudad Tulcán.

Contribuir a mejorar el entorno de negocios en la Municipalidad de Cuenca mediante una investigación sostenible y eficiente, que reduzca tiempos y costos de los trámites de registro y operación de empresas y de actividades profesionales en la Municipalidad de Cuenca, teniendo como beneficiarios directos del proyecto los cerca de 15,000 micros, pequeñas, medianas y grandes empresas industriales, comerciales y artesanales, profesionales y los nuevos emprendedores. (Fondo Multilateral de Inversiones, 2005)

Además de toma como referencia el tema “SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE TRÁMITES PARA LA VENTANILLA ÚNICA EMPRESARIAL” de los autores: Adrián Mauricio López Molina y Diego Román Peralta Herrera ejecutado en el 2008.

El procesamiento de la información que manejan López y Peralta constituye una fuente importante. Muestra valores, procesos, planes, software, flujo gramas que maneja la VUE de Cuenca. Otros datos que son de relevancia para el desarrollo del proyecto son las fuentes de referencia que hace la investigación, permite enrolarse profundamente en el tema (López, Peralta 2008)

2.1.3. De: “La Ventanilla Única de Servicios Municipales en Otavalo – Ecuador”

Desarrollado por el Municipio de Otavalo en el 2007 y ejecutado en el 2009. Su finalidad es crear una estrategia de administración orientada a la simplificación de trámites de registro y funcionamiento de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) del cantón Otavalo. La Ventanilla Única Empresarial de la ciudad de Otavalo es uno de los últimos proyectos que se ha desarrollado en beneficio de las microempresas del país, la finalidad de este

servicio es crear una estrategia de administración orientada a la simplificación de trámites de registro de éstas. Actualmente registra información necesaria disponible en su página web para la investigación y desarrollo de la VUE en Tulcán. Se toma como referencia el proceso de funcionamiento de los servicios que brinda esta VUE para adaptarlos y modificarlos a la VUE en estudio.

2.1.4. De la Ventanilla Única Empresarial de Loja, 2010

La VUE de Tulcán debe formalizar los convenios con las instituciones que decida integrar el proyecto como muestra el boletín del IEPI. Se analiza la Ventanilla de Loja ubicada en la Cámara de Comercio pues al igual que la VUE de Tulcán el objetivo es socializar con la comunidad y los microempresarios que fortalecen el crecimiento tanto de la zona sur como de la zona norte del país (IEPI, 2010)

2.1.5. Del tema: Ventanilla Única Empresarial de Portoviejo.

Ejecutado por la Universidad Técnica de Manabí (UTM), ejecutado en el 2013. La VUE de Portoviejo maneja su funcionamiento a través del Centro de Desarrollo Empresarial y Apoyo al Emprendimiento de la Institución de Educación Superior de Manabí. Es necesario tomar como referencia este antecedente para la creación de la Ventanilla Única Empresarial de Tulcán puesto que se lo puede ejecutar a través de la Universidad local como es la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, por lo tanto no es necesario que el proceso de ejecución de la VUE se encuentre bajo el mando de un Ministerio o Gobierno Descentralizado de la zona. La Universidad puede dar a conocer un proyecto innovador que beneficia a los microempresarios locales y a la comunidad en general como también resaltar la importancia de tener una Institución de Educación Superior Carchense que trabaja siempre pensando en su sociedad. La última inauguración de Ventanilla se ha realizado en Quevedo con éxitos en los servicios que ofrecen (Baratau, Cinthya, 2013)

2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.

2.2.1 De la Constitución Política del Ecuador.

El artículo 52 menciona “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características” (Constitución del Ecuador, 2008, pág. 39). Los microempresarios serán los beneficiarios del servicio que la VUE Tulcán oferte para lograr un desarrollo sostenible de las microempresas del norte del país

“La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios”. (Constitución del Ecuador, 2008, pág. 39)

El servicio de calidad de que oferta la VUE en Tulcán permite mejorar el fortalecimiento económico de la localidad. Los artículos 53, artículo 66 numeral 25, artículo 83 numeral 11, artículo 227, artículo 277 numeral 4 y artículo 315 (ver anexo 1) de la Constitución de la República del Ecuador mencionan y garantizan el acceso a dotar al país de servicios que en bien de la comunidad se planifiquen, por parte de personas naturales y jurídicas para lograr el buen vivir de los ciudadanos. La creación de la VUE es un servicio destinado a la satisfacción y fortalecimiento de las microempresas de Tulcán. De igual manera se observa en el anexo 1 otros artículos que se relacionan con la VUE.

2.2.2 Del Plan Nacional del Buen Vivir del Ecuador.

Formar un pensamiento que va encaminado a la satisfacción de microempresarios a través de la VUE que permita el fortalecimiento microempresarial de Tulcán, los objetivos 3, 4, 10 del Plan Nacional de Buen Vivir es un importante material que relaciona la Ventanilla Única Empresarial y los microempresarios. Permite “Mejorar la calidad de vida de la población”, “Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía” e “Impulsar la transformación de la matriz productiva” (Plan Nacional del Buen Vivir, 2013).

2.2.3 De la Contraloría General del Estado Ecuatoriano.

“La Ley de Transparencia de la Contraloría General del Estado en la base legal indica que como organismo de control cumple las funciones de auditorías de gestión, financieras, recursos financieros, materiales y humanos, y del control interno de las entidades del sector público”. (Contraloría General del Estado, 2010).

Es de gran importancia para el avance de la Ventanilla Única Empresarial tomar como referencia esta ley, permite identificar cuál de las entidades gubernamentales de nuestro país ejerce el control externo de los proyectos sociales.

El Decreto de la Creación del Sistema Nacional de Planificación emitida el 18 de Enero del 2008 en la ciudad de Quito en el Palacio Nacional y publicada en la página de la Contraloría General del Estado decreta, el artículo 1, artículo 3 numeral d), e), j) (Ver anexo 2). Mencionan e identifican el proceso para la creación de la Ventanilla Única Empresarial en Tulcán.

Además el artículo 6 y el artículo 280 (ver anexo 2), menciona a la institución encargada del proceso para el funcionamiento de la VUE en Tulcán. El artículo 5 del Decreto de Creación de la SENPLADES manifiesta que se organiza de manera regional a través de subsecretarías desconcentradas cuya misión será gestionar la planificación regional, los cuales serán liderados por Subsecretarios. (Contraloría General del Estado, 2011). Actualmente la subsecretaría de la Zona 1 se encuentra en Ibarra, esta entidad es encargada de analizar la planificación de los proyectos sociales del Carchi.

El MIPRO lleva adelante el seguimiento de proyectos acerca de la Ventanilla Única Empresarial Ecuatoriana dentro de las Principales actividades ejecutadas, para lo cual investigamos que hasta agosto del 2011 se realizaron 4 reuniones para conocer el avance de este tema. (Contraloría General del Estado, Informe de Gestión Cuatrimestral Agosto 2011, pág. 27). Además se especifica otros artículos de interés en el anexo 2.

2.2.4 De la Ley de Compañías

Se toma como referencia la compañía de economía mixta, los artículos 308, 309, 310, 317 (ver anexo 3) menciona a los GAD's encargados de contribuir con planes de desarrollo económico local para mejorar el desarrollo nacional, como también el tipo de compañía en que se puede convertir la VUE de Tulcán. De igual manera se investiga otro tipo de constitución de compañías que pueden acoger las diferentes empresas como se analiza en el anexo 3 y 4.

2.2.5 Del Código Tributario.

“El pago debe hacerse en el lugar que señale la ley o el reglamento o en el que funcionen las correspondientes oficinas de recaudación, donde se hubiere producido el hecho generador, o donde tenga su domicilio el deudor” se analiza en el artículo 42 dónde debe hacerse el pago de trámites uno de estos lugares constituye la VUE. (Código Tributario, 2011).

2.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.

2.3.1 Teorías de la Administración General aporte filosófico a la VUE.

El enfoque neoclásico de la administración como punto de partida: “pretende redimir los conceptos del enfoque clásico, pero actualizados y matizados por conceptos más propios de las teorías comportamentales”. Los neoclásicos retoman gran parte del material desarrollado por la teoría clásica, sólo que redimensionando y reestructurando de acuerdo con las condiciones de la época actual (Chiavenato, Idalberto, Introducción a la teoría general de la administración, 2006). Acorde con la creación de la Ventanilla Única Empresarial toma como referencia la teoría neoclásica, se la conoce como la teoría que muestra la realidad y habla que es mejor ir a la práctica.

Para el análisis de la creación de la VUE se necesita, experiencia y práctica en la prestación de servicios públicos tanto de la Superintendencia de Compañías como del IEPI. Durante el proceso de análisis de la creación de la VUE de Tulcán prevalecen algunos de los 14 principios de la teoría clásica fundada por el francés Henry Fayol y que ayuda al pensamiento contrario del neoclásico Gulick.

Luther Gulick de Osaka Japón, da a conocer la función de la Administración en base a su obra POSDCORB, la cual formará parte de nuestra investigación. A medida que se analice la creación de la Ventanilla Única Empresarial de Tulcán se toma en cuenta la Equidad, Orden, Iniciativa, Espíritu de Equipo y objetividad entre algunos de los principios analizados por Gulick, otros se puede identificar en el anexo 5.

2.3.2 Teorías de la Administración Pública.

Principalmente se enfoca el pensamiento de Maquiavelo considerado uno de los grandes de la prehistoria de la Ciencia Política, su frase “EL FÍN JUSTIFICA LOS MEDIOS” (Maquiavelo, Nicolás, 2014) colabora con la Administración Pública mediante la estructuración social partiendo de que República debe ser bien organizada y que el pueblo es el principal gobernante que dirigirá el futuro y desarrollo del País. La VUE forma parte del pensamiento del teórico político más notable del Renacimiento de Maquiavelo, pues lo que persigue es colaborar con la sociedad de la ciudad de Tulcán a través de un servicio que logrará el fortalecimiento microempresarial.

El tiempo se ha convertido en el mejor testigo de los cambios en la Administración Pública Ecuatoriana, llevándola por un camino interminable, donde el servicio público el principal tema del día en nuestro país es inigualable. Sin embargo el Estado ha venido tomando alternativas de mejoras para colaborar con el desarrollo de nuestro país. (La Hora, atención deficiente, Domingo 27 de Julio del 2003) “La ciudadanía ambateña opinó que por lo general en las instituciones públicas hay que ponerse de acuerdo o tener padrinos para que le atiendan rápido”.

Pero sin embargo el actual Gobierno permanece incentivando el desarrollo del país a través de sus diferentes Ministerios.

2.4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.

2.4.1 Administración General.

2.4.1.1 Administración.

Según los autores Robbins/ Coulter “Administración es lo que hacen los gerentes para coordinar actividades de trabajo de manera eficiente y eficaz” (Robbins & Mary, 2005), para lograr que las empresas manejen sus recursos de la mejor manera.

“...La administración...es...la función central en nuestra sociedad” (Hampton, 1989, pág.3) de Peter Drucker (1909). Administrar es como dar riego a una planta, pues si la dejas de regar ella muere. Lo mismo pasa en las organizaciones pública y privadas.

“Administración indica subordinación u obediencia, es decir quien cumple una función bajo el mando del otro. La tarea de la administración es interpretar los objetivos de la empresa y transformarlos en acción empresarial mediante el proceso administrativo” (Chiavenato, Idalberto).

Administrar es liderar y guiar una serie de recursos empresariales que permitan el desarrollo y funcionamiento de la pequeña, mediana y grande empresa.

El neoclásico Luther Gulick expone su funcionamiento de la Administración tomando el siguiente proceso:

- ❖ Planear (P): Pensar acciones y métodos para lograr los propósitos.
- ❖ Organizar (O): Crear la estructura de la organización.
- ❖ Asesorar (S): Crear condiciones favorables para el trabajo por medio de la capacitación.
- ❖ Dirigir (D): Tomar decisiones. Implementarlas.
- ❖ Coordinar (CO): Interrelacionar las partes de la organización.
- ❖ Informar (R): Comunicar la información para su aplicación.
- ❖ Presupuestar (B): Contabilidad y control de la forma fiscal. (Buenas Tareas, 2012).

Con las iniciales de éstos elementos se forma la palabra: POSDCORB, con la cual denomina a su modelo de administración el cual se orienta al desarrollo de nuestro trabajo.

2.4.5 La Administración Pública Seccional

García Augusto (2012) comenta: "Son entidades del sector público como los Consejos Provinciales y los Concejos Cantonales de carácter orgánico-funcional que gozan de autonomía propia, patrimonio económico y de capacidad jurídica para obrar y realizar actos reglados y discrecionales que fueren necesarios para el cumplimiento de sus fines en la forma y condiciones que determine la Constitución y las leyes y con facultad legislativa para dictar ordenanzas, para gobernar, ejecutar y hacer cumplir sus órdenes". (Estuderecho.com, Administración Pública).

Se proyecta que la VUE trabaje con estas instituciones de la Administración Pública especialmente MIPRO, tomando en cuenta que en Tulcán estos entes gubernamentales se encuentran en el centro de la ciudad, por lo que la ubicación es esencial para llevar este servicio a la ciudadanía.

2.4.2 Microempresa.

Ricardo Romero, autor del libro "Marketing", define la "empresa como "el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela" (Marketing, de Ricardo Romero, Editora Palmir E.I.R.L., Pág. 9).

El Diccionario de la Real Academia Española, menciona que la empresa es una "unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos" (Diccionario de la Lengua Española, de la Real Academia Española).

La empresa es una organización que persigue la satisfacción de los clientes externos e internos a través de bienes y servicios, para lograr desarrollo y competitividad en un mercado. Se ha tomado en cuenta estos conceptos por cuanto la empresa es la palabra general y dentro de ella se encuentran las microempresas que son entes similares pero con la diferencia que esta abarca recursos más particulares uno de ellos es el talento humano, no encontramos un número igual de trabajadores en empresas y en microempresas.

La microempresa, es toda unidad económica constituida por una persona natural (conocida también como conductor, empresa unipersonal o persona

natural con negocio) o jurídica. Puede adoptar cualquier forma u organización o gestión empresarial y está dedicada a la extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

2.4.2.1 Características de las Microempresas.

- ❖ No superar el nivel de ventas brutas anuales
- ❖ No superar los 10 trabajadores en promedio al año (de 1 a 10), todos en planilla (Temas de interés).
- ❖ El número de empresas y su la participación en la generación de empleo, se resume así:

Tabla 1
Datos Empresariales

Sector	Número empresas	Promedio empleados por empresa	Total Trabajadores
PYMES	15.000	22	330.000
Artesanías	200.000	3	600.000
Microempresas	252.000	3	756.000
TOTAL	467.000		1'686.000

Fuente: (Barrera, Marco, 2001).
Elaborado por: Vera Clara

El BID asegura que la mayoría de los microempresarios (55%) es adulto entre 31 y 50 años; los jóvenes entre 18 y 30 años, alcanzan solo el 20%; y, los mayores de 51 años representan el 25%.

Para la mayoría de los microempresarios esta es su actividad principal y por lo tanto el ingreso de su empresa es sumamente importante. La microempresa constituye la totalidad del ingreso familiar para el 41,7% de los empresarios. En el caso de los hombres, a un 75% su microempresa les proporciona más de la mitad, y la mayoría de las veces hasta la totalidad del ingreso familiar.

En cambio, para las mujeres, la microempresa parecería ser un ingreso secundario para el hogar, el 42% de las mujeres reporta que la microempresa contribuye con más de la mitad del ingreso familiar, puntualiza el BID. (SA) (Hoy.com.ec, 2012). Por lo tanto es de gran importancia las microempresas

para el desarrollo del país y de las localidades, la mejor manera de ayudar es colaborando con la investigación de un servicio público de alta calidad como es la VUE, análisis de la creación de la Ventanilla Única Empresarial en Tulcán es de gran importancia.

2.4.3 Ventanilla Única Empresarial.

2.4.3.1 Definición.

La Ventanilla Única Empresarial es un espacio físico en donde se brinda varios servicios de distintas entidades públicas aliadas entre sí para fomentar el desarrollo de las microempresas del país, otorgando un servicio de calidad al ciudadano ecuatoriano.

2.4.3.2 Importancia.

Por medio de la VUE se permite la expansión de nuevas microempresas, apoya el fortalecimiento microempresarial y contribuye con la economía local y nacional.

2.4.3.3 Clases.

Se conoce que existen 3 tipos de Ventanillas Única Empresarial.

- ❖ La VUE que apoya y brinda servicio de Comercio Exterior.
- ❖ La VUE que apoya al Desarrollo de las Empresas por medio de espacios físicos.
- ❖ La VUE que apoya al Desarrollo de las Empresas por medio de la web o vía internet.

2.4.3.4 Ventajas.

- ❖ Mayor eficiencia administrativa a las empresas.
- ❖ Mejora la calidad de atención al microempresario.
- ❖ Disminución en tiempos de espera de los microempresarios.
- ❖ Disminución en los costos.

- ❖ Contribuye a la formalización del comercio informal.
- ❖ Contribuye al desarrollo social y económico del Cantón.
- ❖ Disminución de traslados a otras partes para realizar sus trámites.
- ❖ Contribuye con la recaudación pública (Otavalo, 2012)

2.4.3.5 Desventajas.

- ❖ Alto costo para su implementación.
- ❖ Software de alto costo

2.4.4 Política Administrativa

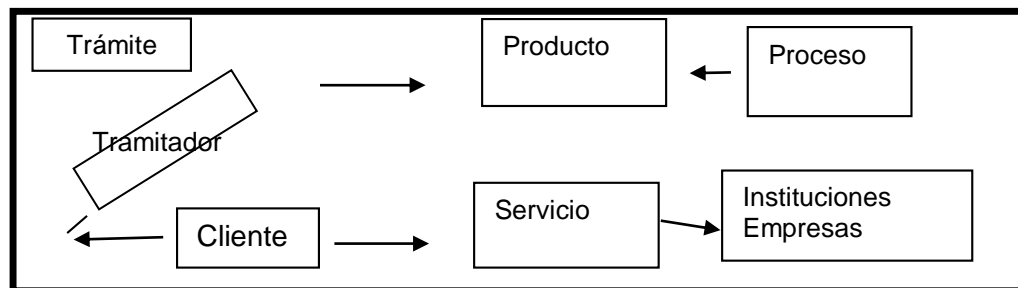
“La política es una clara manifestación de la voluntad soberana de los gobernantes; la administración es la delegada a ejecutar esa voluntad. La política es la "ciencia y arte de gobernar"; la administración "la ciencia y la técnica de servir eficazmente". (Derecho Ecuador.com, Revista judicial).

La creación de la VUE en Tulcán se sustenta en la política administrativa por su relación de voluntad y servicio público, se lo entrega a través de la administración pública que es el conjunto de Órganos Administrativos que desarrollan una actividad para el logro de un fin (Bienestar General), a través de los Servicios Públicos (que es el medio de que dispone la Administración Pública para lograr el bienestar General), regulada en su estructura y funcionamiento, normalmente por el Derecho Administrativo.(Estuderecho.com, Administración Pública).

2.4.6 Tramitología

La tramitología es un proceso donde intervienen varios factores con la finalidad de brindar un servicio, se ejerce mediante un trámite que es un proceso que se relaciona siempre con los microempresarios mediante el servicio

Gráfico 1
Secuencia de un trámite



Fuente: Figura 3: archivos tramitología
Elaborado por: Vera Clara

2.4.7 Servicio.

“Un servicio es el conjunto de actividades realizadas por una empresa para responder a las necesidades del cliente” (Definición de servicio, 2011). El servicio que prestará la VUE en Tulcán va encaminado a la satisfacción de la sociedad, mediante esto podemos dar a conocer que el servicio que se pretende entregar es público.

“Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación”. (Sección novena, Personas usuarias y consumidoras).

Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad” (Capítulo segundo, Políticas públicas, servicios públicos y participación ciudadana).

2.4.8 El Modelo del Diamante de Porter como aporte al análisis.

El modelo del Diamante de Michael Porter para la Ventaja Competitiva de la VUE, ofrece una metodología que ayuda a entender la posición de la misma en el aporte a la competitividad de los microempresarios de Tulcán. El modelo se utiliza también como herramienta de análisis en el capítulo de la propuesta. Dicho modelo plantea cuatro factores de análisis que dan como resultado un quinto factor, la ventaja competitiva de la VUE:

- ❖ Ventajas tradicionales del microempresario
- ❖ Microempresarios o clústeres
- ❖ Factores avanzados ligados para la ventaja competitiva de la VUE.
- ❖ El papel del gobierno en el modelo del diamante de Porter
- ❖ La ventaja competitiva de la VUE

Cada uno de los factores mencionados anteriormente se los acoplado a la realidad inmediata de los microempresarios de Tulcán, por lo que el modelo de Diamante de Porter aporta a este proyecto para establecer si la creación de una VUE permitirá a los microempresarios plantear una ventaja competitiva. Se analiza cada uno de los factores contrastados cada uno de ellos al tema de esta tesis:

Ventajas tradicionales del microempresario.

Tradicionalmente, la teoría económica menciona los siguientes factores de la ventaja competitiva para los microempresarios:

- ❖ Materia Prima
- ❖ Localización
- ❖ Capital
- ❖ Mano de obra, y
- ❖ Tamaño del local

Debido a que 5 de estos factores apenas pueden ser influenciados, estos promueven una visión positiva (heredada) con respecto a las oportunidades de la economía de las microempresas de Tulcán.

Microempresarios de como clústeres

Porter dice que el crecimiento industrial sostenido difícilmente se podrá construir siempre sobre la base de los factores básicos heredados, antes nombrados. ¡La abundancia de tales factores pueden mirar realmente la Ventaja Competitiva! Porter introduce un concepto llamado “racimos” o grupos de firmas interconectadas, de proveedores, de industrias relacionadas, y de las instituciones, que se presentan en ciertas ubicaciones, para el caso de esta tesis es necesario entender que la nación como Porter llamaría es el grupo de empresas de Tulcán.

Estos racimos son concentraciones geográficas de empresas interconectadas, de proveedores especializados, de proveedores de servicio, y de instituciones asociadas, en un campo particular. Crecen en las ubicaciones en donde hay suficiente recursos y capacidades; se amontonan y alcanzan un umbral crítico, dándole una posición dominante en una determinada actividad económica, con una decisiva y sostenible Ventaja Competitiva sobre otros lugares, o aun logrando la supremacía mundial en este campo. Porter dice que los racimos pueden influenciar la competitividad de tres maneras:

- ❖ Pueden aumentar la productividad de las empresas en el clúster
- ❖ Pueden conducir a la innovación en el campo de actividad.
- ❖ Pueden estimular nuevos negocios en el campo

Algunos ejemplos bien conocidos de Clúster en E.E.U.U. son el Silicon Valley (computadoras) o Hollywood (películas); en los Países Bajos/Rostterdan (logística); en la India/Bangalore (tercerización) de software; en Francia París (moda).

Según Porter, en general la Ventaja Competitiva de la VUE es el resultado de cuatro avanzados factores y actividades ligados, en, y entre, las empresas que participan de estos clúster. Estos factores se pueden influenciar de una manera proactiva por el gobierno.

Factores avanzados ligados para la ventaja competitiva de la VUE

La Estrategia, la estructura y la rivalidad entre instituciones de servicio de Tulcán.

El Ecuador es dominado por condiciones dinámicas. La competencia directa impulsa a las instituciones a trabajar para aumentar la productividad e innovación.

Condiciones de la Demanda.

Si los clientes en una microempresa son muy exigentes, la presión que se pone sobre estas será mayor y las obligará a mejorar constante su competitividad vía productos innovadores, de alta calidad, etc.

Industrias de soporte relacionadas.

La proximidad espacial de las empresas ascendentes y descendentes facilitará el intercambio de información y promoverá un intercambio continuo de ideas e innovaciones.

La Condición de los factores.

Al contrario de la sabiduría convencional, Porter discute que los factores “dominantes” de la producción (o los factores especializados) son creados, y no heredados. Los factores especializados de la producción son trabajo experto, capital e infraestructura. Los factores “No claves” o los factores de uso general, tales como trabajo inexperto y materias primas, los puede obtener cualquier microempresa y, por lo tanto, no generan Ventaja Competitiva sostenida. Sin embargo, los factores especializados implican una fuerte y constante inversión. Son más difíciles de copiar. Esto crea una Ventaja Competitiva, porque si otras instituciones no pueden copiar fácilmente estos factores, estos se vuelven valiosos.

El papel del gobierno en el modelo del diamante de Porter.

El papel del gobierno en el Modelo del Diamante de Porter es actuar como un catalizador y desafiador; es animar – o aún empujar- a las empresas para que levanten sus aspiraciones y se muevan a niveles más altos del desempeño competitivo. Debe animar a las microempresas para que levanten su desempeño, estimulen la demanda primaria por productos avanzados, se enfoquen en la creación de factores especializados; y estimular la rivalidad local limitando la cooperación directa, y haciendo cumplir las regulaciones anticompetitivas.

La ventaja competitiva de la VUE.

Porter introdujo este modelo en su libro: “The Competitive Advantage of Nations”, después de hacer una investigación en diez naciones líderes en comercialización. La VUE coge a la primera teoría de la competitividad basada en las causas de la productividad, por la cual las empresas compiten. En vez de las ventajas comparativas tradicionales tales como recursos naturales y mano de obra barata. Este libro se debe considerar de lectura obligatoria para los estrategas económicos del gobierno. También se recomiendan altamente para los estrategas corporativos que están interesados en el entorno macroeconómico.

2.5. IDEA A DEFENDER.

La creación de la Ventanilla Única Empresarial contribuye al fortalecimiento micro empresarial de Tulcán.

2.6. VARIABLES.

2.6.1. Variable Independiente

La creación de la Ventanilla Única Empresarial.

2.6.2. Variable Dependiente

Fortalece el Crecimiento Micro empresarial.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

La investigación de este trabajo basa su análisis mediante la modalidad cualitativa y cuantitativa. La primera modalidad se ve reflejada en las características propias de los centros de atención o Ventanilla Únicas de la ciudad de Ibarra y Otavalo. Se muestra los procesos, de atención las características propias de los procesos, los tiempos de demora comparados con los tiempos reales de ahorro, además los resultados obtenidos por entrevista, también muestran datos cualitativos de los microempresarios de Tulcán, tiempo estimado de tramitología. Cada una de estas cualidades se considera en la observación como parte del proceso.

La parte cuantitativa se refleja al momento de medir y tabular datos seleccionados bajo la aplicación de una muestra. Es decir, abarca todo el proceso estadístico de la investigación, desde la recopilación de información a través de encuestas, hasta definir datos referentes al ahorro de tiempo, y el número de microempresas que se beneficiarían de la creación de una Ventanilla Única en Tulcán.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

3.2.1 Descriptiva.

Se describe por un lado el número de microempresarios, y las características necesarias que debería tener, en función de la investigación una Ventanilla Única Empresarial en Tulcán. La descripción también es a la factibilidad de creación de la Ventanilla, al número de personas que laboran y a la cantidad de recurso económico que se emplea.

3.2.2 De Campo.

Se justifica su aplicación al realizar un trabajo de campo que permite la recopilación de información de 437 microempresarios de Tulcán, también de los entrevistados 2 representantes de la Ventanilla Única una en Ibarra y otra en Otavalo.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.3.1 Población.

La presente investigación muestra dos poblaciones objeto de estudio: los microempresarios de Tulcán lleva contabilidad, y las personas administradoras de la Ventanillas Únicas de Ibarra y de Otavalo.

Población microempresarios: Se toma inicialmente la base de datos del SRI, sobre personas que en los 4 últimos años han implementado un negocio el anexo 6, revela este procedimiento. Los microempresarios o similares que de alguna manera se convierten en personas naturales y jurídicas, según la base de datos se clasifican en personas con negocios obligados a llevar contabilidad y personas con negocios no obligadas a llevar contabilidad. La lista proporcionada por el SRI, se puede observar en el anexo 6

Tabla 2
Distribución de Contribuyentes

Llevan contabilidad	Naturales	371	85%
	Jurídicas	66	15%
Total		437	100%

Fuente: (Sri, 2012), Calderón Eugenia
Elaborado por: Vera Clara

La población de personas administrativas es selección de las Ventanillas Únicas de la ciudad de Ibarra y de Otavalo quienes llevan más de 5 años realizando estas actividades. Los nombres de dichas personas se encuentran en la parte de recursos de talento humano.

3.3.2 Tamaño de la Muestra.

Para el cálculo de la muestra se utiliza la fórmula estadística, considerando que el nivel de aciertos y desaciertos no son necesarios de cálculo, pues es una población manejable de 437, por lo que se asume utilizar el valor máximo de

(pq) en iguales proporciones lo que significa que se asume el más alto factor de aciertos y desaciertos (0,25), además de un nivel de confianza de 96% (K), y un límite de error (E) del 6%

Tabla 3
Cálculo de la Muestra

Universo	U	437
Constante	K	2
Probabilidad a favor	P	50%
Probabilidad en contra	Q	50%
Límite de error	E	0,06

Fuente: Investigación datos secundarios, 2012
Elaborado por: Vera Clara

$$n = \frac{pqU}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + pq}$$

$$n = \frac{(0,5)(0,5)(437)}{(437 - 1) \frac{(0,06)^2}{2^2} + (0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{(109.25)}{(436) \frac{0,0036}{4} + 0,25}$$

$$n = \frac{(109.25)}{0,6424}$$

$$n = 170$$

Del cálculo se obtiene una muestra de 177 unidades de análisis. Los mismos que se distribuyen de acuerdo al porcentaje de distribución de la población.

Tabla 4
Distribución de Contribuyentes Obligados a Llevar Contabilidad

Distribución		%	Unidades de análisis
Llevan contabilidad	Naturales	85%	145
	Jurídico	15%	26
Total		100%	171

Fuente: (Sri, 2012)
Elaborado por: Vera Clara

3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

El tema y la idea a defender de la investigación de la creación de la Ventanilla Única Empresarial permite el fortalecimiento micro empresarial de Tulcán”, se fortalecen mediante la matriz de procesos que se muestra a continuación:

Tabla 5
Matriz de operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Item	Técnica
La creación de la Ventanilla Única Empresarial	Espacio físico para brindar servicios de instituciones públicas aliadas y fomentar el crecimiento de las microempresas del país	Infraestructura	Visibilidad	Excelente, Buena, Regular, Mala	Observación
			Identificación	Excelente, Buena Regular, Mala	Observación
			Imagen	Excelente, Buena Regular, Mala	Observación
			Distribución del espacio	Excelente, Buena Regular, Mala	Observación
		Calidad del servicio	Tiempo espera	Muy demoroso, Demoroso, Ni demoroso, ni rápido, Rápido	Observación
			Atención	Eficiente, Buena, Mala, Deficiente	Observación
			Profesionalismo	Eficiente, Buena, Mala, Deficiente	Observación
			Imagen corporativa	Eficiente, Buena, Mala, Deficiente	Observación
		Factores	Apertura		Encuesta
			Permisos	# de procesos	
			Impuestos	Cantidad de tiempo	
			Logística	Nivel de costo	
		Fortalece el Crecimiento micro empresarial de Tulcán	Frecuencia de constitución de organizaciones que perduren en el mercado y reactivar la economía	Datos de la empresa	Razón social
Constitución	Natural- Jurídica				Encuesta
# Telefónico					Encuesta
Parroquia	Tulcán- Gonzáles S.				Encuesta
Lleva contabilidad	SI-NO				Encuesta
# años negocio					Encuesta
Actividad					Encuesta
Dato del micro empresario	Género			Masculino	Encuesta
				Femenino	
	Nivel de estudio			Básico Medio-T-P	Encuesta

Fuente: Mercado
Elaborado por: Vera Clara

3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

Tabla 6
Descripción de Población (SRI)

Tipo de Población	Descripción
Contribuyente	Persona natural o jurídica sometida al régimen tributario
Persona Natural Obligada a llevar Contabilidad	Persona que supera los montos establecidos en el SRI
Persona Jurídica	Sociedades legalmente constituidas

Fuente: (Sri, 2012)
Elaborado por: Vera Clara

Prueba Piloto.

Este proceso permitió validar el cuestionario al aplicar a un estrato elegido como también permite saber si el cuestionario presentado está bien definido y entendible en nuestro caso se validará con los estudiantes de nuestro curso, en caso de que alguna pregunta no está entendible se procederá a retroalimentar.

Estudio de Casos.

Mediante la indagación a la Ingeniera Anita Tacán del departamento ADECARCHI del Gobierno Provincial del Carchi se analiza que la Planificación Estratégica diseñada para la implementación de una VUE en el año 2006 arrojó resultados negativos motivo por el cual la institución decidió no continuar con el proceso, además la información generada en ese año revela que el Gobierno Nacional estaría trabajando para la implementación de las VUE's en todo el Ecuador sin embargo actualmente aún no se identifica una en Tulcán.

Tipo de Muestreo.

La aplicación de las encuestas (ver anexo 7 y gráficos 31 y 32 de los anexos varios) se lleva a cabo mediante un muestreo probabilístico. De la base de datos obtenida del SRI Agencia Tulcán. Se ubica de forma eficiente y rápida a nuestra muestra de las 437 microempresas de personas naturales obligadas a llevar contabilidad la muestra está seleccionada mediante la fórmula anteriormente procesada.

3.6. PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

Tabla 7
Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

Etapas de la Investigación	Objetivos	Métodos	Técnicas e Instrumentos	Resultados Esperados
Búsqueda teórica	Organizar metodológicamente los aspectos relevantes de la VUE de acuerdo a resultados obtenidos de investigaciones realizadas.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Bibliográfico ❖ Analítico sintético ❖ Crítico ❖ Sistémico. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Internet ❖ Revisión documental ❖ Consulta bibliográfica 	Base teórica que sustente la importancia de la VUE.
Diagnóstico y formulación del problema.	Diseñar instrumentos de diagnóstico que reflejen la necesidad de la VUE en el Cantón Tulcán.	<ul style="list-style-type: none"> • Inductivo-deductivo ❖ Documental 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Observación ❖ Encuesta 	Obtener un problema basado en la realidad de la sociedad.
Elaboración de la propuesta	Elaborar los elementos constitutivos tendiente a mejorar el nivel de aceptación, solidez, aplicabilidad y secuencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Investigación colaborativa • Sistémico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de información • Estadística 	Desarrollar un análisis crítico que provoque una aceptable funcionalidad
Validación	Evaluar y validar la práctica de la incorporación de la Ventanilla Única Empresarial bajo la ayuda de varios procesos metodológicos y criterios de expertos.	<ul style="list-style-type: none"> • Fenomenológico 	<ul style="list-style-type: none"> • El criterio de expertos • Criterios de rigurosidad 	Validar

Fuente: Chávez, Mcs, 2012
Elaborado por: Vera Clara

De la observación realizada se representa mediante la técnica de fichas que califica como difícil de identificar a la infraestructura de la Ventanilla de la Superintendencia de Ibarra como también la VUE de Otavalo. En cuanto al

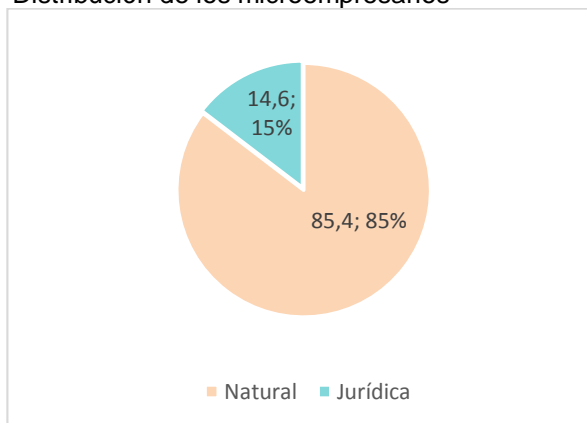
servicio que brindan ambas instituciones es calificado en su mayoría como suficiente pues el proceso de atención es eficiente y ágil. La VUE de Otavalo revela datos interesantes que se tomará en cuenta para la VUE en Tulcán como se muestra en el anexo 8.

3.6.1. Análisis de resultados.

Se procesa la información en una base de datos mediante programa SPSS con la aplicación de frecuencias, la base se consolida de información a los microempresarios de Tulcán. Los datos generales de los microempresarios se observa a continuación.

La razón social de las empresas constituyen una fuente de información no tan relevante, cada negocio maneja una razón social y número de teléfono diferente por lo que difícil analizarla, únicamente el 15% son empresas jurídicas de Tulcán que en su mayoría se constituyen como Sociedades Anónimas.

Gráfico 2
Distribución de los microempresarios

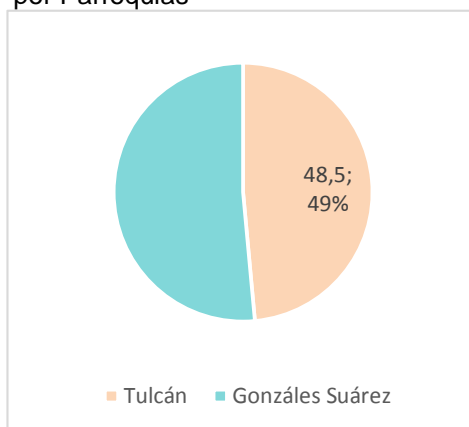


Fuente: Micro empresarios Tulcán
Elaborado por: Vera Clara

De todos los microempresarios obligados a llevar contabilidad la menor parte están constituidos jurídicamente, estos son la muestra que siempre hace uso de una Ventanilla. Los contribuyentes obligados a llevar contabilidad en la mayor parte son constituidos como natural, esta muestra es la que optaría por

asistir a una Ventanilla cuando fortalezcan su microempresa. Los datos están en correspondencia con la fuente y registros del SRI.

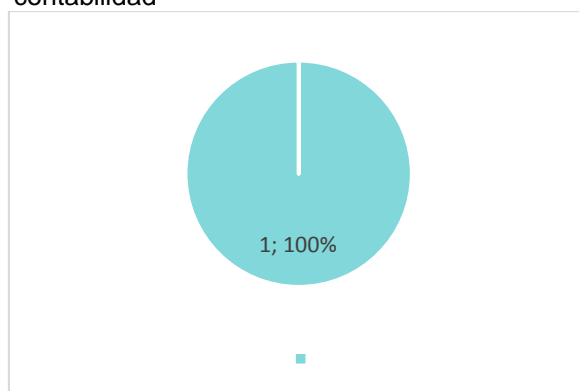
Gráfico 3
Distribución de los negocios de Tulcán
por Parroquias



Fuente: Micro empresarios Tulcán
Elaborado por: Vera Clara

Según se observa en el gráfico la parroquia Gonzáles Suárez y la parroquia Tulcán tiene en similar distribución los negocios por tanto existe afluencia económica en toda la zona. Las necesidades son satisfechas sin inconvenientes ni retrasos.

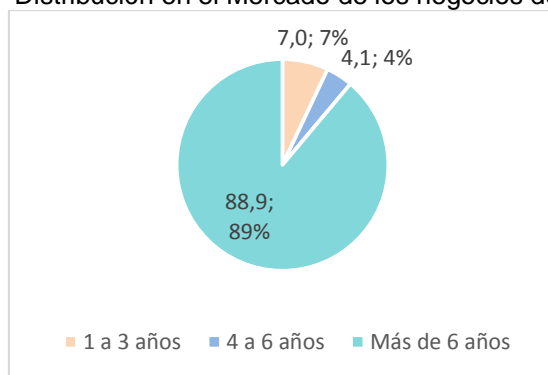
Gráfico 4
Distribución microempresarios obligados a llevar
contabilidad



Fuente: Micro empresarios Tulcán
Elaborado por: Vera Clara

De igual manera en su mayoría los microempresarios de Tulcán llevan Contabilidad de sus ingresos y egresos económicos, tienen ventas superiores a los 5000 usd mensuales.

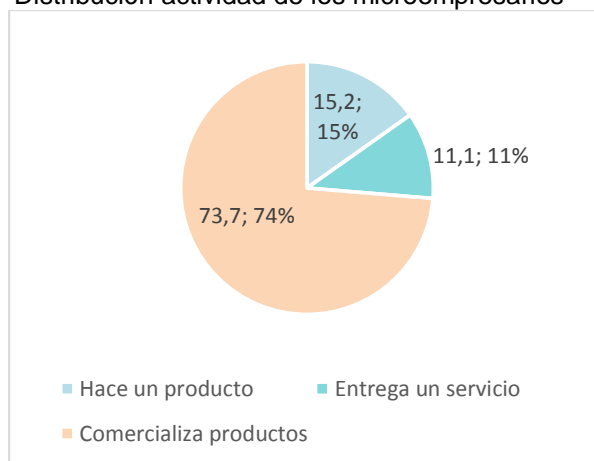
Gráfico 5
Distribución en el Mercado de los negocios de Tulcán



Fuente: Micro empresarios Tulcán
Elaborado por: Vera Clara

Se registra en mayor cantidad a los negocios de Tulcán que tienen más de 6 años de funcionamiento en el mercado. Gran parte de ellos han sobrevivido a las crisis pasadas una de ellas el cambio del sucre al dólar. En menor porcentaje son negocios recientemente creados y que se están posicionando en el mercado. En mínimo porcentaje aparecen los negocios nuevos que están empezando a conocer el mercado.

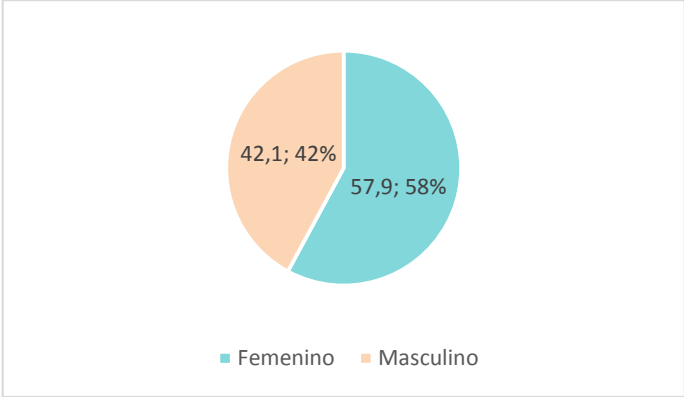
Gráfico 6
Distribución actividad de los microempresarios



Fuente: Micro empresarios Tulcán
Elaborado por: Vera Clara

La actividad a la que más se dedican los microempresarios es comercializar productos ya elaborados o procesados tales como vestimenta, víveres, productos naturales, lencería entre otros. Mientras que en menor porcentaje los microempresarios de Tulcán ofrecen un servicio elaborado como los alimentos.

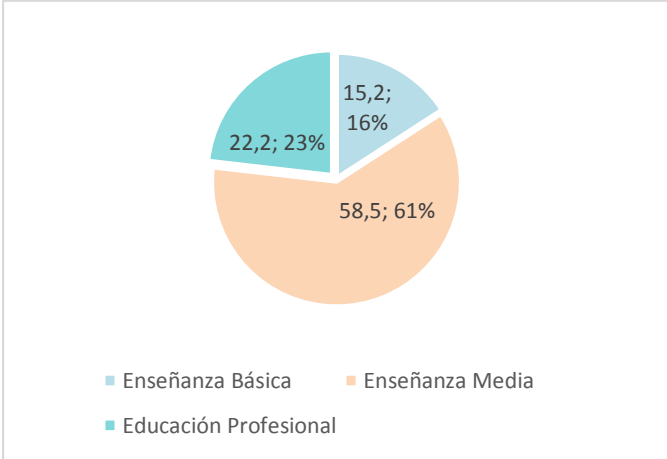
Gráfico 7
Distribución de sexo de los microempresarios



Fuente: Micro empresarios Tulcán
Elaborado por: Vera Clara

Las microempresas de Tulcán son registradas a favor del sexo femenino. La mayor parte de los microempresarios deciden colocar a nombre de un familiar aunque sea el sexo masculino el que forje el emprendimiento.

Gráfico 8
Distribución de nivel de educación de microempresarios

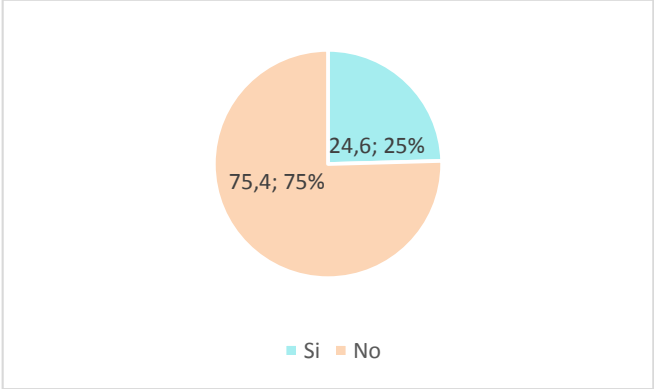


Fuente: Micro empresarios Tulcán
Elaborado por: Vera Clara

Los negocios de Tulcán en su mayoría son manejados por microempresarios con un nivel de educación media como refleja el gráfico. Mientras que los

profesionales que tienen experiencia en el ámbito están incursionado en el mercado con sus emprendimiento. Sin embargo aún se registra que negocios de microempresarios que han formado su negocio de manera empírica teniendo un nivel de educación básico esto quiere decir que este porcentaje de microempresarios han tomado la batuta de sus progenitores.

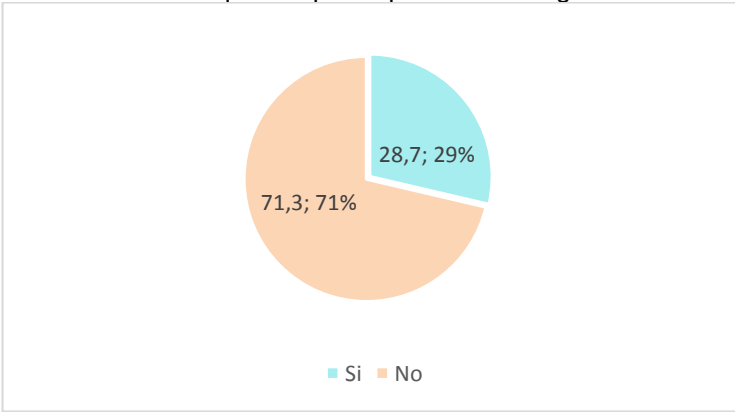
Gráfico 9
Distribución del apoyo a los microempresarios



Fuente: Micro empresarios Tulcán
Elaborado por: Vera Clara

Los datos obtenidos mediante la realización de la encuesta a los microempresarios manifiestan en mayor parte que en la ciudad no existe apoyo para ellos mientras por parte de las instituciones públicas. Menos de la mitad de los microempresarios comentan que si hay apoyo pero que debería existir mucha más información por parte de las instituciones que lo brindan.

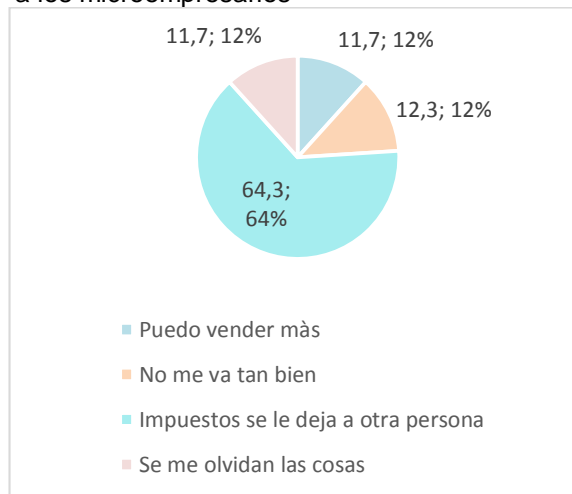
Gráfico 10
Distribución de requisitos para aperturar un negocio



Fuente: Micro empresarios Tulcán
Elaborado por: Vera Clara

Como se observa el gráfico más de la mitad de los microempresarios manifiestan que en la actualidad los requisitos para abrir un negocio son demasiados, comentan que en muchas ocasiones los emprendedores se decepcionan y abandonan el proceso. Mientras que la menor parte de microempresarios actualmente manifiesta que está de acuerdo con los requisitos que se exigen a la hora de montar un negocio pues sin embargo por la cantidad de negocios que sierran sus puertas muy tempranamente. Sin embargo, la ciudadanía sigue colocando los negocios empíricamente, pero eso es lo que no se quiere sino que profesionales emprendan sus negocios para que así se los administre de una mejor manera.

Gráfico 11
Distribución de frase que representa a los microempresarios



Fuente: Micro empresarios Tulcán
Elaborado por: Vera Clara

El mayor porcentaje de los microempresarios obligados a llevar contabilidad manifiesta que el pago de los diferentes impuestos que paga su negocio es manejado por terceras personas que son las Contadoras debido a que su negocio ya se encuentra fortalecido y prefieren pasar más tiempo con su familia, mientras que en un porcentaje de iguales cantidades los microempresarios manifiestan que se les olvida frecuentemente las cosa que deben hacer o que actualmente ya no venden demasiado o ya no les va tan bien en el mercado.

3.6.2. Interpretación de datos.

Luego de la investigación de campo realizada se verifica los datos de la misma a través de la base de datos y se llega a afirmar las ideas planteadas anteriormente, la estructura del proyecto recolecta información basada en tres escenarios próximos en el que se desarrolla la VUE.

El primer escenario constituye una visión global en el que se desarrolla la VUE, se analiza la metodología del Modelo de Diamante de Porter con los 4 factores generales que rodea dicho modelo según Porter para obtener un quinto factor que es la ventaja competitiva de los microempresarios. Como clústeres entre otros factores primordiales que colaboran con el desenvolvimiento de la creación de la VUE en Tulcán. El segundo escenario tomado para la realización de la estructura del proyecto comprende en si los factores del diamante del macroentorno, implican los cambios y el gobierno que mediante sus leyes actualmente está en pro de beneficiar a los microempresarios para creación de un negocio tales beneficios viene manejadas por las instituciones de apoyo gubernamentales, las condiciones de la demanda y de los factores que rodean a los microempresarios constituyen también el ambiente que rodea a los emprendedores de negocios y que Porter menciona en su modelo. El tercer escenario es manejado en el microentorno a través de una cadena de valor de servucción donde se habla de factores y procesos que maneja la competencia principal que es la VUE de Otavalo, se hace un énfasis en los factores que rodean al servicio que brinda la VUE a las empresas de esa ciudad. Se compara cuáles son los factores de importancia que implican un adecuado funcionamiento del servicio y factores negativos a tomar en cuenta que pueden perjudicar el manejo adecuado.

Se maneja factores primordiales que sustentan el análisis del proyecto tales como el proceso de recolección de los datos en el cual se trabaja con las técnicas de investigación de fuentes primarias y secundarias. Las fuentes primarias que se utiliza son la encuesta a los microempresarios y la entrevista a los profesionales capacitados en el manejo de VUE. Las fuentes secundarias recolectadas para el proceso de la información que contiene el proyecto recaen en datos obtenidos por fuentes como el INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos) y BCE (Banco Central del Ecuador).3.6.3. Validación de la idea a defender.

La propuesta de crear una Ventanilla Única Empresarial para fortalecer el crecimiento empresarial de Tulcán a través de la calificación obtenida de la matriz de evaluación arroja resultados positivos y factibles teóricamente.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES.

- ❖ La mayoría de los negocios de los microempresarios de Tulcán se constituyen como naturales obligados a llevar contabilidad, sus ventas exceden el valor de 5.000 Uds. Mensuales, el capital que manejan supera los 60.000 Usd. por lo que los impuestos como mínimo deben de ser de 5 Usd. por la razón uno por mil que se los calcula.
- ❖ A los negocios se los ubica en gran parte en la parroquia Gonzáles Suárez de la ciudad, estos emprendedores llevan más de 6 años en el mercado y en muchos casos existen negocios con más de 20 años de funcionamiento y sobrevivieron a la crisis financiera que se manifestó en el 2008 en el Ecuador.
- ❖ Los microempresarios de Tulcán se dedican actividades de comercio de productos elaborados o procesados al por mayor y menor, la mayor parte de sus clientes son personas del vecino país de Colombia, sin embargo comentan que las ventas han disminuido por el valor cambiario del peso al dólar que actualmente se encuentra en uno de sus costos más elevados en 2430 pesos por cada dólar.
- ❖ Parte de los negocios que manejan la economía local pertenecen a las mujeres, como se pudo constatar mediante la encuesta el RUC está registrado a nombre del sexo femenino, sin embargo no se puede ocultar que algunos de estos negocios son administrados por hombres, pariente cercano de la propietaria del RUC o tercera persona.
- ❖ Según datos obtenidos el nivel de educación que registran los microempresarios de Tulcán en su mayor parte es media o

actualmente bachillerato, estos negocios no han podido surgir como grandes compañías, pues se necesita mucho más conocimiento para manejar un ente económico.

- ❖ Microempresarios manifiestan que no existe apoyo para el crecimiento empresarial o que si las hay no existe mucha información acerca de los proyectos que maneja el gobierno para el beneficio de los mismos.
- ❖ Actualmente los requisitos para la apertura de un negocio son demasiados y que únicamente los microempresarios deciden abrir un negocio siempre y cuando ya tengan un capital suficiente para poder sobrevivir en el mercado durante el tiempo que el negocio se logre establecer y recuperar su inversión.
- ❖ De acuerdo con los resultados obtenidos se llega a la conclusión que los microempresarios tulcanenses aun llevan el facilismo en la mente, no investigan por si mismos los beneficios que hoy en día el gobierno apunta para los microempresarios, permanecen ejerciendo su actividad empíricamente.
- ❖ El gobierno maneja proyectos de VUE en todo el país.

4.2. RECOMENDACIONES.

- ❖ De acuerdo a las conclusiones anteriormente planteadas se recomienda a los microempresarios que se capaciten del tema como manejar y administrar un negocio a través de herramientas como el marketing para que así logren permanecer en el mercado, debido a que actualmente no se registra ninguna baja en lo que se refiere al cambio de moneda.
- ❖ Se recomienda a los propietarios de los negocios de Tulcán ampliar su línea de productos, aumentar su portafolio y gama de productos, incursionar y ampliar su visión a un mercado objetivo nuevo.
- ❖ Los microempresarios deben empaparse e investigar acerca de los beneficios que el gobierno actual maneja a través de sus Ministerios, existen incentivos económicos, capacitaciones, talleres, proyectos a

nuevos proyectos como también inyección a los negocios ya existentes que pueden fortalecer su negocio y coadyuvar al crecimiento micro empresarial de la zona.

- ❖ A los microempresarios se les recomienda dejar atrás el tema del facilismo, incursionar en un ámbito de trabajo investigativo y de actualización de sus negocios como por ejemplo el tema de Tic`s y otros temas que oferta el MIPRO para colaborar con el crecimiento de Tulcán.
- ❖ A la universidad a través de sus proyectos tomar en cuenta a los microempresarios mediante el fortalecimiento de conocimientos empresariales a los propietarios del negocio para un mejor manejo y administración de los mismos.

CAPÍTULO V

PROPUESTA.

Estudio de Factibilidad para la incorporación del proyecto en MIPRO Tulcán por medio de la aplicación del formato de la SENPLADES que acelere la creación de la Ventanilla Única Empresarial.

5.1. DATOS INFORMATIVOS

Tabla 8

Datos informativos de la propuesta

La creación de la Ventanilla Única Empresarial fortalece el crecimiento micro empresarial de Tulcán.

Proyecto:	Proyecto de implementación de la VUE (formato SEMPLADES)
Tiempo de ejecución:	Tres años, tomando en cuenta la depreciación de los equipos tecnológicos.
Costo total del proyecto:	30955,00 Usd.
Cobertura:	Provincia del Carchi, Cantón Tulcán, ciudad Tulcán.
Diseño:	Clara Vera.
Beneficiario:	Micro empresarios obligados a llevar contabilidad de Tulcán.
Base:	Tecnológica.

Fuente: Gómez, Miguel, (2010)

Elaborado por: Vera Clara

5.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

El Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de asesoría y consultoría empresarial en el cantón Latacunga provincia de Cotopaxi de Pacheco Hinojosa Janeth Alexandra y Salme Jácome Trajano Paúl procesado en Latacunga - Ecuador del año Julio 2011, presenta información enriquecedora para la ejecución de la propuesta al detallar la estructura de la ingeniería que utiliza.

Del estudio de factibilidad para la creación de una Empresa de servicios y mandatos en la ciudad de Ibarra realizada en el 2008, de la autora

ibarreña Sonia Freire, identifica un proceso de servicio que es similar al de la propuesta del proyecto.

De igual manera proyecta un enriquecedor estudio financiero que se adapta a la ingeniería de implementación el servicio.

5.3. JUSTIFICACIÓN

La información obtenida del micro empresario de Tulcán permite identificar la necesidad de crear la Ventanilla Única Empresarial, debido a los trámites de crecimiento y fortalecimiento que cada año se realiza.

Actualmente la VUE más cercana se encuentra en Otavalo, la Superintendencia de Compañías de Ibarra cerró sus funciones al no registrar transacciones continuamente como se muestra en anexos varios gráfico 25. Debido a la situación presentada es indispensable para el micro empresario local contar con una VUE en la ciudad para evitar el desperdicio de tiempo al transportarse a otra ciudad.

Es imprescindible tener una VUE en Tulcán para los jóvenes profesionales que se titulan con un proyecto factible de negocio. De igual manera es necesaria para la ciudadanía en general.

5.4 OBJETIVO DE LA PROPUESTA

General.

Presentar la presente propuesta de implementación de la VUE en el formato SEMPALDES logrando un documento de presentación al Estado ecuatoriano por medio del MIPRO.

Específicos.

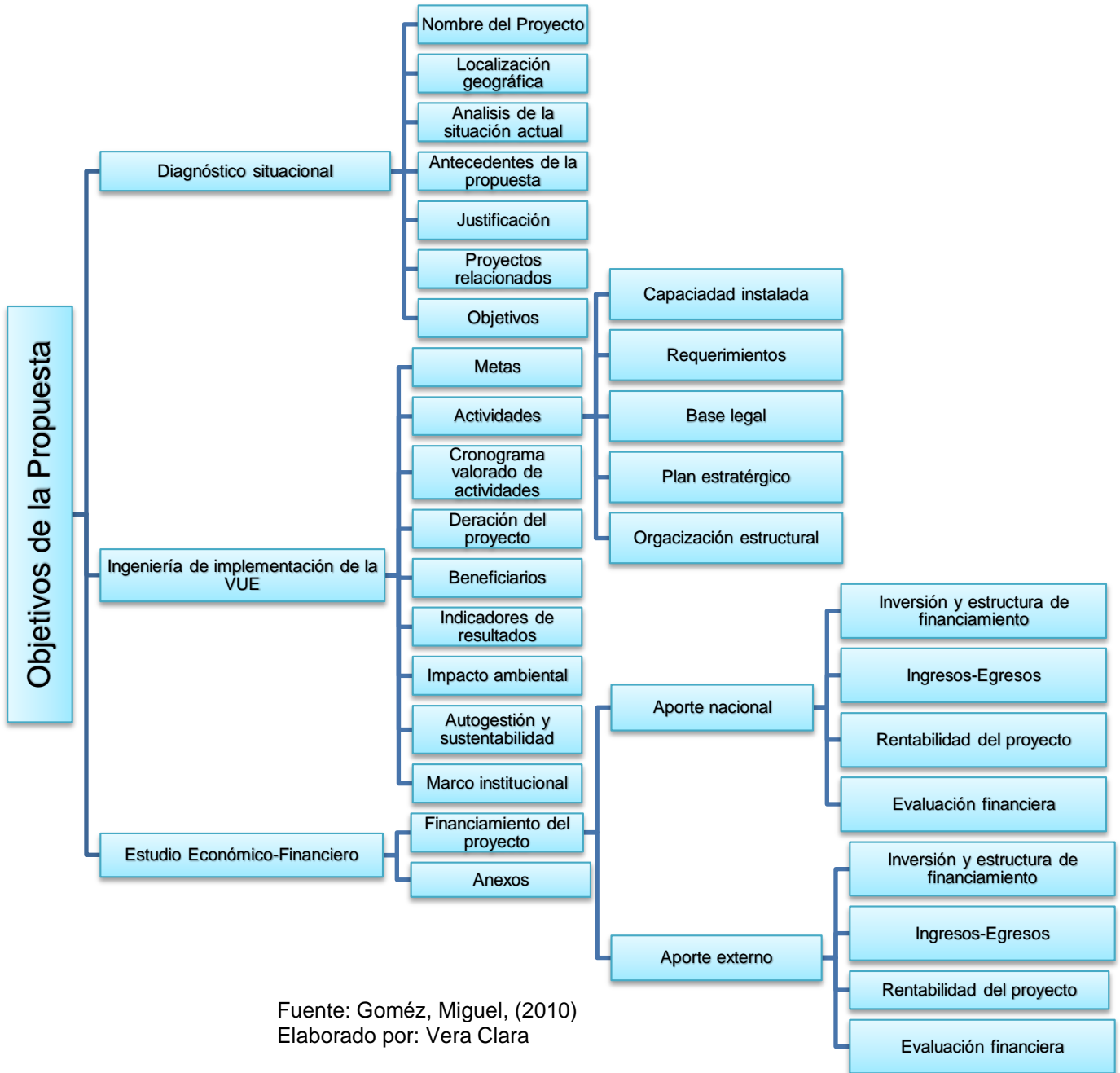
- ❖ Realizar un Diagnóstico Situacional de la creación de la VUE en Tulcán para el mejoramiento del servicio al usuario.

- ❖ Proponer una Ingeniería de implementación de la VUE
- ❖ Establecer una valoración económica financiera que requiere la VUE.
- ❖ Transferir información al formato SENPLADES acoplando los datos de ingeniería con la propuesta de creación.

5.5 MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA.

Gómez, Miguel y sus colaboradores en su libro titulado *Cómo hacer tesis de maestría y doctorado* presenta la metodología como la “ciencia de cómo hacer”. El modelo operativo de la propuesta se resume de la siguiente manera:

Gráfico 12
Modelo operativo de la propuesta



Fuente: Gómez, Miguel, (2010)
Elaborado por: Vera Clara

5.5.1. Proyecto de implementación de la VUE MIPRO (formato SEMPLADES)

5.5.1.1. Nombre del proyecto.

Estudio de Factibilidad para la incorporación en el MIPRO Tulcán por medio de la aplicación del formato de la SENPLADES que logre la creación de la Ventanilla Única Empresarial.

5.5.1.2. Localización geográfica.

La ciudad de Tulcán, capital de la provincia del Carchi está ubicada a 7 Km de la frontera con Colombia y es la puerta comercial y turística del norte del Ecuador. Según datos del censo del 2010 tiene una población de 60.403 habitantes, de los cuales alrededor del 46% representan la población económicamente activa. Recibe alrededor de 2000 visitantes diariamente provenientes de otras ciudades de la provincia y del país, así como del vecino país de Colombia. Tulcán también es la capital del cantón que lleva el mismo nombre y que además está conformado por las parroquias rurales de Julio Andrade, El Carmelo, Maldonado, Pioter, Tobar Donoso, Tufiño, Urbina, Sta. Martha de Cuba y Chical.

5.5.1.3. Análisis de la situación actual (diagnóstico).

Diagnóstico situacional.

El estudio ejecutado en el 2006 a cargo de ADECARCHI del Gobierno Provincial arrojó datos financieros negativos motivo por el cual la institución decidió no continuar con el proceso. Actualmente es necesario crear la Ventanilla Única Empresarial en Tulcán para que brinde servicios públicos que fortalezcan el crecimiento micro empresarial de los negocios. La Ventanilla Única Empresarial de Otavalo bajo supervisión del Municipio (ver anexos varios gráfico 26) lleva más de 5 años ofertando estos servicios con óptimos resultados en la Cámara de Turismo de Otavalo como se muestra en el gráfico 27 de los anexos varios.

Análisis del macro entorno (Análisis PEST).

Análisis Político

Los microempresarios de Tulcán ven con oportunidad el gobierno del Economista Rafael Correa, impulsa a través de los diferentes Ministerios proyectos de desarrollo social en beneficio de estos. El Ministerio Coordinador de Desarrollo Social y la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria incentivan a la participación de crédito a las microempresas. De igual forma el MIPRO maneja programas de apoyo para los mismos, un claro ejemplo es PRODUCEPYME y EXPORTAPYME.

Análisis Económico

Se considera que los sectores principales de la economía en Tulcán son agricultura, ganadería, comercio, servicios, turismo estos sectores se ven amenazados por factores como el clima, la competencia con productos colombianos de menor precio, la mano de obra colombiana barata, el cambio de moneda que afectan a los microempresarios. El 60% de microempresarios dedicados al comercio dato registrado en “Las PYMES en Tulcán. Avances y perspectivas en el 2011” (Malquín, Sonia; Coral Mike, 2011, pág. 55, párrafo 2) comentan que las ventas han disminuido gradualmente su esperanza de crecimiento. Los días jueves y domingo días de feria en Tulcán son de alerta para los microempresarios, esperan que el comercio, la agricultura, la ganadería, se reactive.

Habitantes de Ipiales, Pasto y otros municipios colombianos que traían poco capital dejaron de llegar al mercado local. Los almacenes de Tulcán se observan vacíos. Según expertos, la frontera está atravesando la mayor recesión económica debido a la alteración del intercambio cambiario.

Se ve con oportunidad las tasas de interés que el gobierno ha implementado especialmente en las instituciones financieras públicas. Estas manejan una tasa de interés baja del 11 % que significa para el microempresario un gran apoyo. El sector comercial aporta el 16% de la PEA de la Provincia del Carchi ayudando a la economía local como se analiza a continuación:

Tabla 9
Diagnóstico económico

Actividad económica	# de establecimientos	Personal ocupado
Alojamiento y de servicios de comidas	483	1108
Atención de la salud humana y de asistencia social	93	771
Organizaciones y órganos extraterritoriales	2	17
Servicios administrativos de apoyo	38	60
Financieras y de seguros	31	1
Profesionales, científicas y técnicas	138	268
Administración pública y defensa, planes de seguridad social de afiliación obligatoria	80	4478
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	8	33
Artes, entretenimiento y recreación	30	91
Comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos, automotores y bicicletas	2964	4736
Construcción	2	111
Distribución de agua, alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento	4	78
Enseñanza	115	1962
Explotación de minas y canteras	1	71
Industrias, manufactura	361	736
Información y comunicación	262	393
Otras actividades de servicios	324	596
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	3	110
Transporte y almacenamiento	97	644

Fuente: Inec, 2014

Elaborado por: Vera Clara

Análisis Social

Las PYMES de Tulcán que se mantienen en el mercado más de 4 años, comentan que el 38% de ellos han disminuido su personal por falta de pago debido al sistema de dolarización que causó la crisis financiera del 2008 en el Gobierno de Jamil Mahuad. El 90% de las PYMES registradas en Tulcán son familiares, de allí que analizamos que los microempresarios mantienen su negocio por subsistencia más no por competir y crecer.

Generar fuentes de trabajo, impulsar el desarrollo económico, ampliar las oportunidades de gestión de sus negocios brindando solución a las necesidades de los clientes es para los microempresarios de Tulcán su contribución social; así como también, facilita el cumplimiento de sus objetivos.

Tabla 10
 Datos sociales de las pymes

	Tulcán
Número de PYMES	26
Número de establecimientos económicos	3502
Numero de microempresas	3476
Locales comerciales	2052
Número de empleados por local	1.6
Fuente: Inec, 2014	
Elaborado por: Vera Clara	

Análisis Tecnológico

Tanto a nivel nacional como local las organizaciones públicas y privadas ven oportuna la reducción de papeles en los diferentes trámites que la sociedad realiza en el convivir diario. La tecnología juega un rol importante en este aspecto mediante los procesos sistematizados. Las TIC's resuelven cada vez más rápido los procesos en la ciudad de Tulcán. El 74,16% de las PYMES usan un computador para la administración de su negocio (Malquín, Sonia y cols, 2012, pág. 20)

Diagnóstico del macro entorno (Conclusiones PEST)

A manera de resumen se presenta un cuadro que puntualiza el análisis de los factores PEST anteriormente analizados.

Tabla 11
 Resumen de factores PEST para la creación de la VUE

Políticos y legales	Económicos
Ecuador a través de Ministerios mejora participación de los microempresarios locales Ley de Economía Popular promueve el crecimiento de las microempresas Los microempresarios cuentan con proyectos de apoyo por parte del MIPRO	El comercio al por mayor y menor registra al 60% de los microempresarios El cambio de moneda inestable afecta a las ventas de los microempresarios Recursos económicos para emprendimientos Tasas de interés más bajas para emprendimientos Aporte de las PYMES al PEA es representativo aporta al actividad económica del Carchi Desarrollo de microcrédito en el país
Sociales y demográficos	Tecnológicos
Crecimiento del mercado en los grupos de edad de 18 a 28 años debido al incremento de centros de educación superior. De la cultura agrícola a la comercial por efectos de la migración Consumidores potenciales se estancan, el mercado no crece	Proyectos de implantación de TIC's Apertura de comercio electrónico para las pymes puede abrir un nuevo mercado
Fuente: Análisis PEST	
Elaborado por: Vera Clara	

Puesto que es difícil predecir el futuro, en especial porque el país ha pasado por periodos turbulentos, el definir una estrategia basado en el pasado sería errónea. Es por ello que a continuación se estructura una matriz para evaluar la incertidumbre, también aumenta la comprensión de las fuerzas que darán forma a la VUE y como esta puede evolucionar.

Para crear las situaciones hipotéticas, inicialmente se parte de ordenar los factores en función de evaluar y relacionar el grado de facilidad de pronóstico del factor y el impacto social que tiene la creación de la VUE.

Tabla 12
Matriz de impacto/incertidumbre para el usuario de la VUE

		Impacto General	
		Bajo	Alto
Pronóstico	Difícil	Ecuador a través de Ministerios mejora participación de los microempresarios locales Los microempresarios cuentan con proyectos de apoyo por parte del MIPRO	El comercio al por mayor y menor registra al 60% de los microempresarios El cambio de moneda inestable afecta a las ventas de los microempresarios Recursos económicos para emprendimientos Tasas de interés más bajas para emprendimientos Aporte de las PYMES al PEA es representativo aporta al actividad económica del Carchi Desarrollo de microcrédito en el país
	Fácil	Crecimiento del mercado en los grupos de edad de 18 a 28 años debido al incremento de centros de educación superior. De la cultura agrícola a la comercial por efectos de la migración Consumidores potenciales se estancan, el mercado no crece	Proyectos de implantación de TIC's Apertura de comercio electrónico para las pymes puede abrir un nuevo mercado

Fuente: Análisis PEST
Elaborado por: Vera Clara

Las situaciones hipotéticas se desarrollan identificando los factores que tienen fácil grado de pronóstico y el mayor impacto. Es decir, los factores que ofrezcan certeza, puesto que pueden convertirse en factores altamente volátiles y de gran influencia en el futuro.

Una vez determinada la base de la situación se describe la esencia de la situación utilizando el término evocador: “Crear”:

Tabla 13

Descripción de la esencia del análisis del entorno de la VUE

Escenario próximo en el que se desarrollara la VUE

En los próximos meses, en un mercado que no crece, los microcréditos se presentaran como una alternativa para enfrentar la recesión económica en la frontera, los proyectos de implantación de TIC's generan interés a los microempresarios, la apertura de la VUE para las pymes puede abrir un nuevo mercado con el que será difícil de competir.

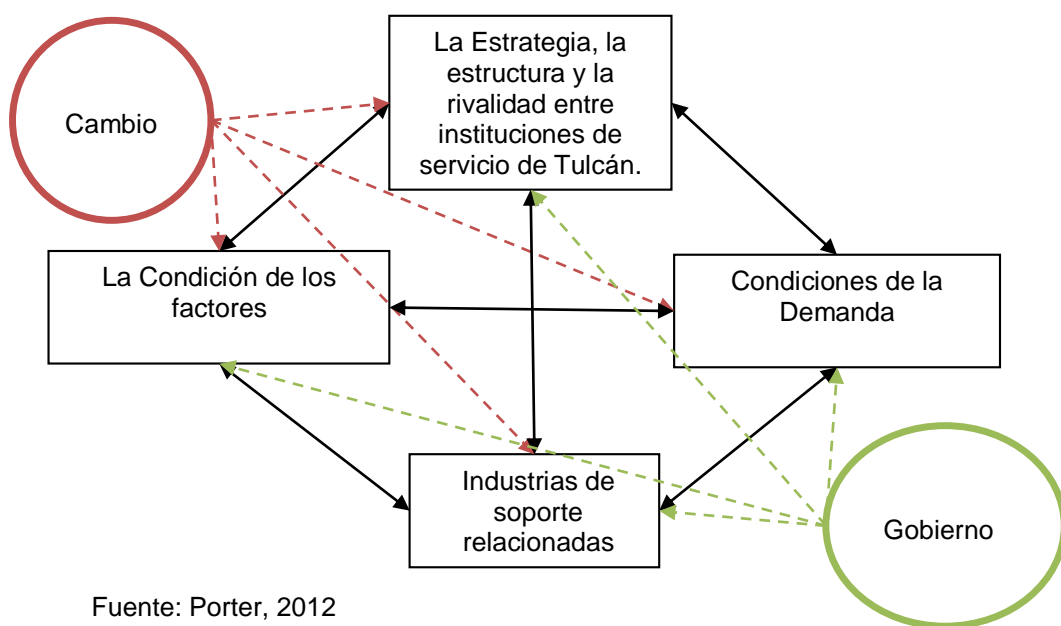
Fuente: Análisis PEST

Elaborado por: Vera Clara

Análisis del Micro entorno.

Gráfico 13

Modelo Diamante de Porter



Fuente: Porter, 2012

Elaborado por: Vera Clara

La metodología del diamante, utilizada por Porter en el libro ventaja competitiva de las naciones, permite a este proyecto tener una visión más clara del servicio de la VUE. El modelo evalúa los principales elementos del micro entorno que da lugar a la posición competitiva del sector. Al aplicar esta metodología a un sistema es posible indicar el nivel de competitividad del mismo.

En el diagnóstico que sigue, se presenta el entorno competitivo de los servicios identificados en Tulcán, utilizando el modelo del diamante como elemento central. Se enunciarán diferentes elementos que constituyen la base de la competitividad del sistema servicio de la VUE en Tulcán. Cada uno de los aspectos señalados será objeto de explicación explícita en el texto del informe, de tal forma que se pueda tener una idea clara del estado actual en el que se desarrollará la VUE.

Condiciones de la Demanda

Debido al crecimiento de la demanda de microempresarios por establecer su negocio como microempresa los obliga a realizar alianzas que le permitan consolidarse y superar la competencia del sector. Según datos del experto encargado de la Superintendencia de Compañías de Ibarra alrededor de 300 empresas de Tulcán que solicitan servicio de esta institución vuelven el siguiente año a realizar trámites de sus empresas.

Industrias de soporte relacionadas

Los microempresarios de Tulcán adjudican una parte del crecimiento de su negocio al servicio de las instituciones públicas que en la zona se registran tal es el caso de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi que mediante sus proyectos de vinculación con la colectividad ayudan a los microempresarios a mejorar el manejo de sus propiedades. A nivel provincial se toma como referencia al Gobierno Provincial del Carchi, Municipio, Mipro como principales colaboradores con los microempresarios de la ciudad.

Condiciones de los factores

Los microempresarios que llevan más de 12 años en el mercado laboral y que tuvieron la amenaza de confrontar el cambio radical de la moneda miran con amenaza el crecimiento de sus negocios. El 14% mencionan que las ventas han disminuido por la inestabilidad del peso colombiano (Malquín, Sonia y cols, 2012, pág. 63) por ser hermana de la República Colombiana. Actualmente otro

factor que se identifica es el clima y los constantes movimientos de la tierra que están afectando a Tulcán, de alguna manera generan difusiones y mala información que afecta a la economía local.

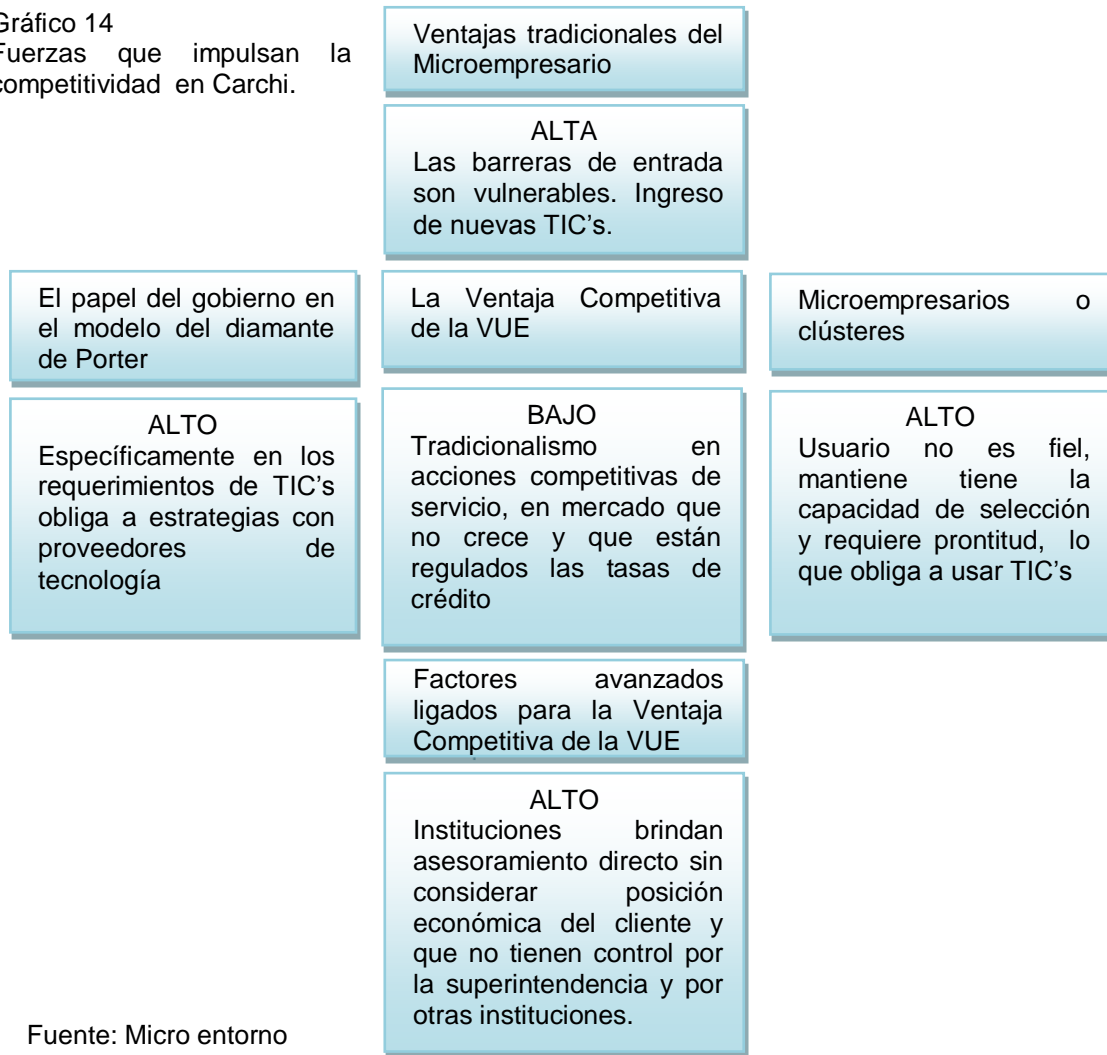
Condiciones de los microempresarios

Los empleados de las PYMES de Tulcán aportan el 2,82% de decisiones, se ven amenazados al no contar con conocimientos profesionales para hacer que el negocio que les produce ingresos aumente sus ventas, , más de 12 años de vida tienen las microempresas locales que se mantienen en el mercado de Tulcán, la oportunidad de mantenerse vivo en el mercado es que experimentaron las condiciones que pueden llevar a su negocio a pique, antes de tomar nuevas decisiones se informan más sobre el tema de negocios.

La Estrategia, la estructura y la rivalidad entre instituciones de servicios de Tulcán.

Los proyectos que llevan a cabo las diferentes instituciones de recaudación registradas en la ciudad tales como SRI, Ventanilla de recaudación municipal entre otras constituyen una amenaza para la ejecución de este proyecto, los procesos sistematizados y organizados que se llevan a cabo internamente mediante la colaboración del gobierno son cada vez más efectivos. La facilidad de contar con videos de capacitación para el manejo de la página de servicio en línea vía internet que presentan las diferentes instituciones de recaudación hace que sea una oportunidad para los microempresarios locales, sin embargo como aún estamos enraizados en el tema de la comodidad muchos de ellos no lo hacen o tienen otras prioridades por atender y dejan a terceras personas los tramites de su negocio, se considera como oportunidad para la investigación. Muchos de los propietarios tiene que acudir a terceras personas involucradas con el rol de trabajo de su microempresa para poder mantenerla a flote, el 60.56% deja ese trabajo a gerencia (Malquín, Sonia y cols, 2012, pág. 41). Una vez desarrollado el análisis de las fuerzas, se presenta a continuación una figura gráfica (14) que resume de evaluación de dichas fuerzas.

Gráfico 14
Fuerzas que impulsan la competitividad en Carchi.



Fuente: Micro entorno
Elaborado por: Vera Clara

Como se puede observar el micro ambiente en el que se desarrollará la estrategia de servicio de la VUE tiene de superar tres fuerzas gravitantes como: el poder de los usuarios, la aparición de servicios sustitutos y aparición de nueva competencia. Y deberá ubicar las acciones estratégicas en el poder de los usuarios y sobre todo en el tradicionalismo de realizar acciones de marketing. Es decir, que es vital generar una estrategia de diferenciación sustentadas en acciones de marketing sean estas de segmentos pequeños, que es el caso de los mercados de Carchi y, en el manejo de las relaciones con los usuarios de la VUE.

El sector servicio a nivel nacional ha evolucionado con el tiempo, tanto estructuralmente como en términos de tamaño total. El ciclo de vida de sector

servicio es medido por la cantidad de tramites totales y por el crecimiento de usuarios. La estructura de las VUE's y las fuerzas competitivas, anteriormente analizadas, dan forma al entorno en el que la VUE de Tulcán a lo largo del ciclo de vida del sector se desarrolla. Por tanto, la estrategia de servicio que se propone deberá adaptarse conforme a ello, por lo que se hace necesario definir la fase del ciclo de vida en el que se encuentra el sector de servicios.

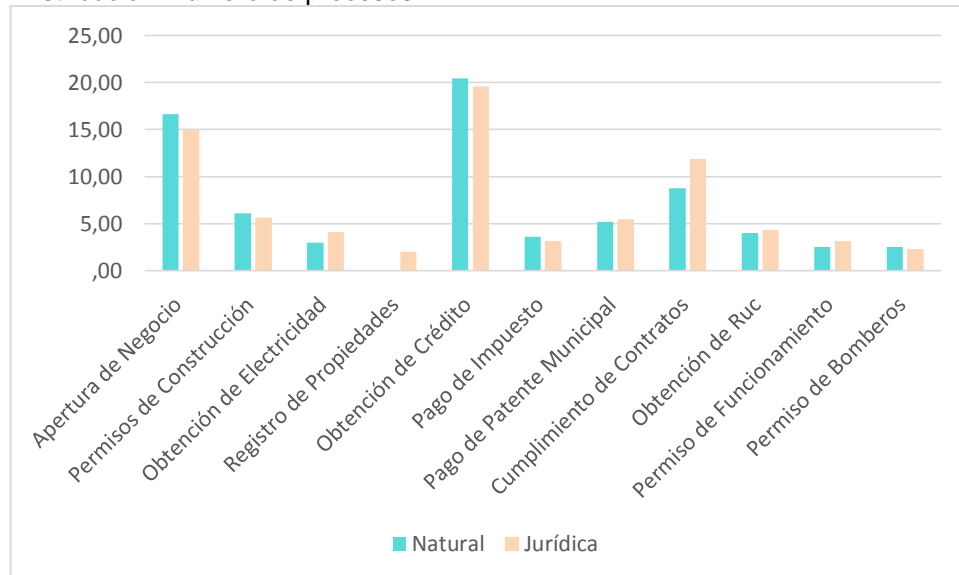
En la etapa de crecimiento, el número de competidores aumenta rápidamente, las VUE's se multiplican. No obstante, debido a aquel crecimiento de la demanda supera considerablemente el crecimiento de la capacidad instalada. La rivalidad de las VUE's se encuentra bajo control y el esfuerzo de gobierno es pasivo. El poder de los usuarios es alto ya que la demanda supera la oferta, tienen la capacidad de elegir y seleccionar la VUE de su preferencia. En cambio, el poder de los servicios sustitutos está en crecimiento, (factor que según Porter pertenece a una fase de madurez) obligando a realizar alianzas que le permitan consolidarse y superar la competencia del sector servicio.

El análisis realizado permite establecer que el ambiente micro en el que se desarrolla la VUE es aceptable para el manejo y aplicación de una estrategia de servicio, el ciclo de vida de la VUE lo exige.

Análisis de los factores administrativos de los microempresarios de Tulcán.

Análisis de los Procesos

Gráfico 15
Distribución: número de procesos.



Fuente: Micro empresarios Tulcán
Elaborado por: Vera Clara

Tanto microempresarios naturales o jurídicos en Tulcán deben realizar en igual cantidad el número de procesos para aperturar una empresa se toman como referencia los datos obtenidos para analizar que un negocio nuevo debe realizar entre 1 y 25 procesos para abrirse en el mercado siendo el proceso que lleva mucho más tiempo en tramitarlo la obtención de crédito a las diferentes instituciones financieras que ofertan este servicio. De igual manera el proceso de apertura del negocio, el microempresario deberá permanecer tramitando y gestionando más de 15 trámites antes de abrir sus puertas al público.

Actualmente los permisos de construcción resulta mucho más rápido en tramitar para las microempresas de personas jurídicas que para las microempresas de personas naturales, las microempresas jurídicas siendo microempresas mucho más fortalecidas los tramites que solicitan son familiares para ellos y no tienen que realizar demasiados procesos como las microempresas naturales que

inician tramitando muchos más procesos pues en muchos casos son la primera vez que manejan este tipo de trámites.

Al momento de tramitar los procesos de la obtención de electricidad de las construcciones resulta favorable para los microempresarios naturales al no realizar demasiados procesos para el funcionamiento del negocio pues se entiende que el tamaño de la edificación no es demasiado grande. Mientras que para las microempresas de personas jurídicas es más tedioso la tramitación de factor debido a que la edificación y las instalaciones son en más cantidad.

Finalmente se registra para ambos en menos número de procesos el registro de propiedad intelectual por cuanto son pocos los microempresarios que manejan los servicios que ofrece esta institución, no han registrado su marca o logotipo por cuanto no tienen idea de cómo tramitar.

Para los microempresarios obligados a llevar contabilidad de personas jurídicas resulta mucho más fácil procesar el pago de impuestos, en muchos casos mantienen convenios de débito mensual con instituciones financieras que facilitan el proceso de pago. Para los microempresarios obligados a llevar contabilidad de personas naturales les genera más procesos para el pago de impuestos puesto que algunos casos son ellos mismos los que acuden a las diferentes instituciones financieras a realizar el pago.

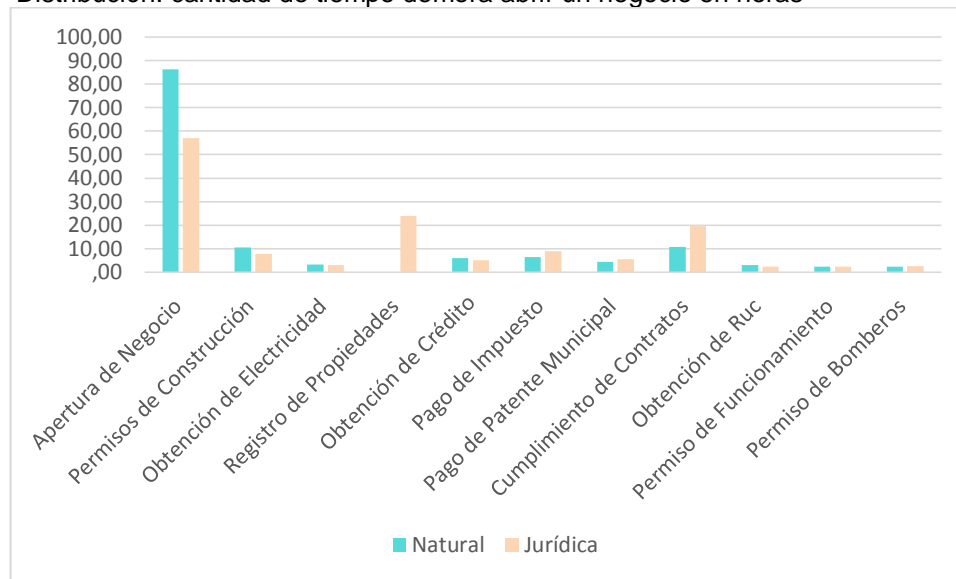
El cumplimiento de los diferentes contratos que realizan los microempresarios jurídicos tiene más procesos debido a que cuentan con mayor número de talento humano y la cantidad de contratos es amplia, lo que no se observa en los microempresarios naturales pues el número de talento humano es pequeño. De igual manera para el pago de Patente Municipal y Permiso de Funcionamiento, los microempresarios jurídicos dejan la labor a la Contadora y Auxiliares, mientras que las microempresas de personas naturales el propietario realiza ese trámite.

Los microempresarios naturales relatan que les lleva más procesos en lo que refiere al permiso de bomberos por cuanto no son tan consolidados como las microempresas de personas jurídicas.

Análisis de Tiempo

Gráfico 16

Distribución: cantidad de tiempo demora abrir un negocio en horas



Fuente: Micro empresarios Tulcán

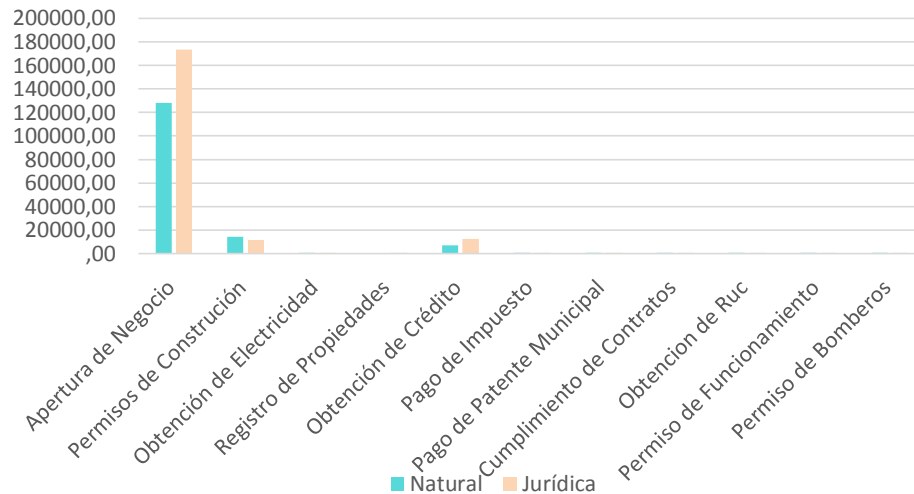
Elaborado por: Vera Clara

Poner a funcionar una microempresa no es cosa fácil, de acuerdo a la información obtenida se registra que un microempresario puede demorarse hasta 100 horas laborables en colocar su negocio esto quiere decir que si el nuevo microempresario es hábil puede demorarse aproximadamente una semana en abrir su negocio sin tomar en cuenta los factores que se describen en el gráfico anterior pues todos ellos ya se encuentran tramitados con anticipación. Tal es el caso de los permisos de construcción, obtención de electricidad, obtención de crédito, obtención de RUC, que demoran más para las microempresas de personas naturales por la insolvencia que manejan, solvencia que posibilita a las microempresas de personas jurídicas a realiza sus trámites mucho más rápido. En cambio se mira lo contrario al momento de analizar los permisos de funcionamiento y bomberos, pago de patente municipal, pago de impuestos, registro de propiedades, resulta más fácil para

las microempresas de personas naturales que para las jurídicas por el tamaño de la empresa.

Análisis de Costo

Gráfico 17
Distribución: cantidad de dólares para aperturar un negocio



Fuente: Micro empresarios Tulcán
Elaborado por: Vera Clara

De la gráfica anterior se analiza que los datos arrojados por los microempresarios encuestados de personas naturales cuentan con un mínimo de costos de 120000 Usd. tomando en cuenta que se encuentran distribuidos en propiedades tales como terrenos, casas, locales comerciales, vehículos, maquinaria entre otros enseres. Mientras que los microempresarios que llevan contabilidad y que son jurídicos cuentan con un costo mínimo de 180000 Uds. distribuidos de igual manera que los anteriormente analizados.

De acuerdo a la gráfica se observa que los microempresarios de personas naturales tienen más costos y gastos al momento de tramitar los permisos de construcción por ser pequeños, mientras que las microempresas de personas jurídicas es más rentable por ser más consolidadas y manejables en el mercado.

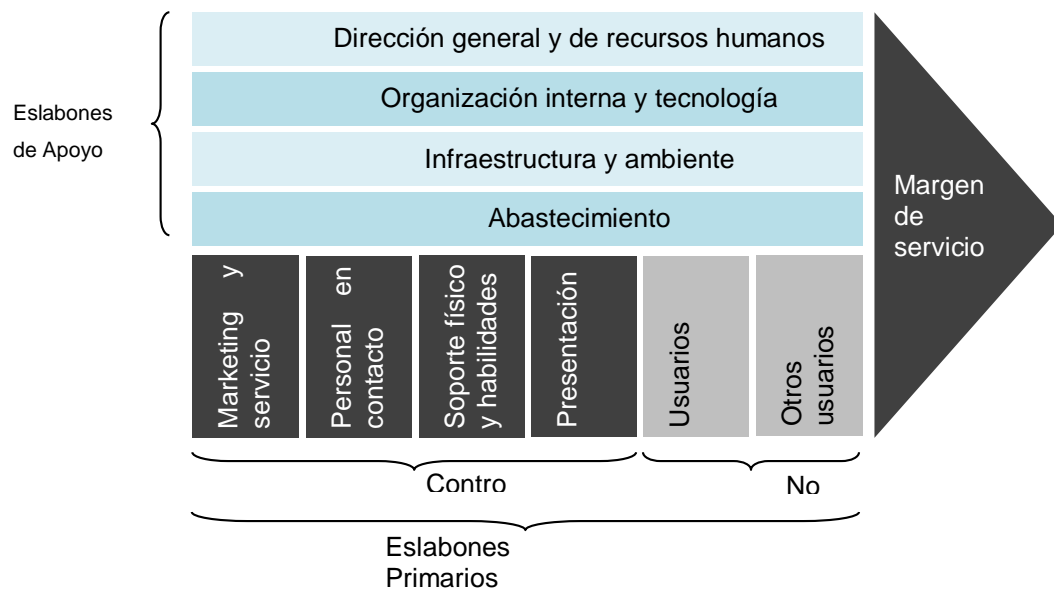
La obtención de crédito tiene mucho más costo para las microempresas de personas jurídicas pues la base para obtener el crédito es mayor, mientras que para los microempresarios de personas naturales la base es menor pues el monto de los créditos no supera al monto de microempresas jurídicas.

Análisis de la cadena de valor.

La cadena de Valor en las VUE.

Considerando, también, el trabajo realizado por Pierre Eiglier y Eric Langeard, en la obra *Servucción*, se plantea a continuación la cadena de valor para servicios sobre el cual se analiza a la VUE de Otavalo como planteara Michael Porter, aquí también todos los eslabones terminan dando forma al margen de servicio que da cuerpo a la ventaja competitiva valorando la experiencia que vive el usuario al entrar en contacto con todos los elementos del servicio.

Gráfico 18
Cadena de valor. Servicios VUE Otavalo



Fuente: Ventaja Competitiva, *Servucción*
Elaborado por: Vera Clara

Por su parte los eslabones de apoyo, mínimamente modificados, detentan la función de contribuir al montaje del escenario en el cual tendrá lugar la prestación del servicio de la VUE, velando por el establecimiento del concepto

servicio. Para dar sustento al análisis de la cadena de valor se ha creído conveniente tomar y revisar los hallazgos de la investigación realizada por el Municipio de Otavalo en los siguientes aspectos:

Marketing y servicio.

Se considera para el análisis de este punto las tareas correspondientes al esfuerzo por captar usuarios, como la publicidad y promociones. En la VUE de Otavalo, ya es tradición la innovación de nuevos servicios recientemente se creó Exporta fácil que buscan el objetivo inmediato de socializarse con los usuarios.

Según información del diario el norte el nuevo servicio ofertado trae buenos resultados, resultan paradójicos a los resultados de la encuesta realizadas en Tulcán a los microempresarios cuando se cuestiona si conoce o no que exista apoyo a microempresarios a través de alguna Ventanilla de servicios, aproximadamente el 50% de los encuestado manifestaron no. Lleva a pensar que si se difunde de mejor manera los servicios que ofrece la VUE de Tulcán, podría captar más usuarios y recursos económicos. Implica además, que los medios que se están utilizando en la VUE de Otavalo no son los apropiados, considerando que son más de 5 años los que se viene realizando los trámites.

De lo observado: la metodología de atención al usuario, la forma poco ortodoxa con que se maneja el marketing en la VUE de Otavalo, motiva la antipatía o el escepticismo, generando tradicionalismo en el uso de los servicios que oferta la VUE. Se abre, la oportunidad de cambiar la idiosincrasia de la VUE de Tulcán, cambiando de manera más ambiciosa y empresarial el manejo de las políticas de comunicación de marketing.

Personal en contacto.

El personal que interviene directamente en la prestación del servicio en la VUE Otavalo con el usuario, es por excelencia, uno de los elementos más importantes a considerar en pos de cuidar la calidad del servicio que se brinda.

En tal virtud, se observa que el contacto con los clientes es eficiente como identifica el gráfico 28 de los anexos varios. Esta puntuación no es alentadora si se considera que para difundir el concepto de servicio se requiere de personal con una buena disposición ante el usuario, es aquí donde se percibe la implementación de una estrategia de potencialización del servicio que mejore el canal interno de distribución.

Soporte físico y habilidades.

Se observaron todos aquellos elementos que forman parte de la infraestructura. No posee rotulación ni información básica de identificación para el microempresario de otra localidad como muestra el gráfico 27 de anexos varios. De la prestación del servicio que brinda la VUE de Otavalo se analiza las operaciones y los elementos informativos que definen la calidad del servicio y que operan a favor de la experiencia que se ofrece al usuario. Por otra parte, las habilidades se refieren a las competencias e idoneidad alcanzadas por el equipo de trabajo en todo lo inherente a la prestación del servicio se convierten en variables insoslayables para la generación de ventaja competitiva sostenible.

Las variables medidas en la ficha de observación y que se encuentran por debajo del nivel esperado son la información a terceras personas (taxistas) de la ubicación precisa de la VUE. La información sobre los diferentes puntos de atención (IEPI, Constitución de Empresas); factores que influyen negativamente en la difusión del servicio de la VUE de Otavalo. A nivel general se denota una ausencia importante de estandarización en la atención, implica que la VUE no cuenta con un canal de difusión bueno. Entonces, también es necesaria la propuesta de mejoramiento del soporte físico en estos puntos.

Para el análisis de las habilidades se ha considerado que la explicación de beneficios no es favorable, los valores obtenidos están por debajo de la media, se requiere con urgencia una capacitación de procedimientos internos que permita la mejora de conocimientos y la información a transmitir como equipo.

Prestación.

Se entiende por prestación el concepto del mismo servicio, a la solución que ofrece. En tal sentido, la concepción del mismo servicio es necesario compararlo con las necesidades cambiantes del usuario, para lograrlo se establece una medición del servicio actual y de la percepción ideal del usuario. Lo que significa que el servicio que brinda actualmente la VUE no cubre en su totalidad las expectativas del usuario, no se debe considerar este factor netamente negativo, por el contrario es un reto a la mejora constante, es decir que a la VUE de Otavalo le hace falta afinar sus procesos de funcionamiento pues el esquema de operacionalización que maneja se considera sencillo y lineal (ver anexo 10). Este aspecto abre el camino a la capacitación del concepto de servicio en todos los departamentos de la institución.

Usuarios.

Los usuarios, elemento no controlable, constituyen la otra variable humana que interviene y condiciona la calidad del servicio que se presta. Directamente tienen impacto en la participación y se concreta en la fidelidad, la tasa de utilización, y la actitud del cliente frente a la innovación.

Para el análisis de esta parte implica una visita a la VUE de Otavalo, el status de la VUE refleja el potencial de cada uno de los segmentos analizados de acuerdo al grupo ocupacional que pertenece el usuario. El número de usuarios potenciales de la VUE Otavalo son los artesanos de la localidad quienes generan una demanda creciente de trámites. La VUE de Tulcán cuenta con dos segmentos definidos de mercados que participan y dinamizan los procesos servuctivos los microempresarios y los profesionales con proyectos de negocios. Estos segmentos son susceptibles a la innovación, más del 50% de los negocios actuales pertenecen a personas no ligadas con la tecnología, por un lado, y por otro son conformistas con el servicio que les ofrecen, no exigen cambios.

Otros usuarios.

Por la naturaleza de la VUE de Otavalo, el servicio que presta obliga a una convivencia de varios usuarios al mismo momento y lugar, la espera en la fila por ejemplo. Motivo por el cual aparece otro eslabón de la cadena de valor a ser analizado.

Para este análisis se toma en cuenta el testimonio de la persona que visitó la VUE de Otavalo. La experiencia con estos lugares de convivencia evidencia fallas en la información general, influye negativamente en el desarrollo de una imagen buena de la VUE. Como punto a favor que minimiza la deficiencia de la localización de la misma pues es un factor medido en las escalas de: tiempo de espera y el ambiente de trabajo en los sitios de convivencia, estos factores tienen una puntuación por debajo de 4, es decir el tiempo de convivencia es corto.

Dirección general y de recursos humanos.

La forma de mostrar el camino que ha de seguir el personal en contacto trasciende en una cultura de servicio al interior de la VUE de Otavalo, lo que directamente involucra en el manejo y desenvolvimiento del personal en contacto. Dicho manejo está en acuerdo con el manual de servicio de atención al usuario, también de las exigencias del Municipio. Por lo que la capacitación es un factor relevante para el personal de Recursos Humanos.

Para cada área existe un control de aplicación de los conocimientos adquiridos en los cursos o seminarios, que generalmente son impartidos bimensualmente por técnicos. Este control busca medir la efectividad, a través de encuestas, de la capacitación recibida por parte del personal. Los temas de capacitación siempre han estado alrededor de la atención al usuario, manejo de la satisfacción del usuario, manual de servicio al cliente. Estos temas de capacitación son recibidos por todo el personal, mientras que capacitaciones como marketing y generación de nuevos servicios, por ejemplo, son recibidos por los departamentos correspondientes. Como una normativa para el

cumplimiento de metas se ha establecido una evaluación de eficiencia al personal alineada al plan estratégico y al plan operativo de la organización, esta evaluación permite delinear y normar los futuros planes que se diseñan internamente.

El manejo del personal y las políticas de dirección, como se ha podido evidenciar son apropiadas para el desarrollo del interior de la institución, no produce un cambio de actitud laboral.

Organización interna y tecnología.

Para coordinar las funciones administrativas la VUE Otavalo ha dispuesto una estructura vertical que sistematiza las funciones del nivel ejecutivo, funcional y operativo de acuerdo a la naturaleza de una institución. La estructura orgánica propuesta coordina los cargos y tareas, siendo las principales característica de esta estructura vertical jerárquica: La diferenciación de tareas, es decir se concentran funciones y tareas de acuerdo al cargo y dependencia interfuncional de departamentos.

La centralización, por su característica particular de VUE de GAD de Otavalo, se ha orientado a una subordinación, a nivel ejecutivo, dependiente del Gobierno, en primer orden, de la municipalidad en segundo y de la gerencia en tercer lugar. Por último, la característica de integración se demuestra en la disposición subordinada de la jerarquía administrativa en los niveles funciones y operaciones al contar con responsables directos de esos departamentos.

La estructura orgánica actual permite el flujo del concepto marcario, facilitando la aplicación y control. La estructura diseñada se ve dispuesta organizacionalmente por la tecnología utilizada, el ambiente y la tarea.

En cuanto a la tecnología, la institución utiliza para sus operaciones un sistema innovador ORACLE de lo que se pudo identificar. Este software (no de exclusividad de la VUE), permite obtener una visión global de la situación actual de los negocios y su evolución histórica, facilitando la toma de

decisiones. El sistema además es accesible permitiendo comunicación intranet y extranet lo que posibilitaría en futuro la implementación paralela de trámites electrónicos.

Infraestructura y ambiente.

Los activos con los que cuenta la VUE de Otavalo, son adecuados para la atención al usuario. Cuentan con los servicios necesarios y están ubicados en sitios estratégicos. Los puntos de atención están adecuadas para brindar un ambiente de seguridad, cuentan con comodidades básicas de atención al usuario, espacios con información que permiten guiarse con facilidad.

Las instalaciones para facilitar su identificación no están dispuestas con elementos de señalética. De encontrarse que el logotipo, es decir la imagen gráfica de la VUE no es valorada correctamente, dificultaría el cambio de estos activos pues los rubros por este concepto serian altos.

Abastecimiento.

El abastecimiento incluye la adquisición de suministros de oficina, aseo, material publicitario como se identifica en los gráficos 29 y 30 de los anexos varios del proyecto, adecuación de instalaciones. Visto desde el punto de difusión de los servicios no utiliza como medio a los artesanos para difundir el concepto de servicio, puesto que no concreta un plan para adjudicar adquisiciones y poder cooperar con el mercado de los usuarios locales.

Margen del servicio.

Es el valor emergente y la razón de todos los eslabones de la cadena de servicio, para efectos de su medición, metafóricamente, es la sumatoria de las ponderaciones conseguidas en cada uno de los eslabones, es lo que el usuario percibe, lo que el usuario experimenta, en si es la experiencia vivida de estar en contacto con cada uno de los eslabones.

Para cuantificar y cualificar se construye la siguiente matriz que otorga un valor marcario, el mismo representa el peso relativo que tiene cada uno de los eslabones para aportar al desarrollo de la estrategia de servicio. A continuación se procede a calificar cada uno de los eslabones en función del análisis realizado en los anteriores párrafos.

Tabla 14
Matriz de evaluación de la cadena de valor del servicio.

Eslabones de la cadena de valor	Peso marcario	Calificación	Ponderación
Eslabones primarios			
Marketing y servicio	0,12	2,50	0,29
Personal de contacto	0,12	3,00	0,35
Soporte físico y habilidades	0,09	2,86	0,27
Presentación	0,09	3,00	0,28
Usuario	0,09	3,00	0,28
Otros usuarios	0,09	2,00	0,19
Eslabones de apoyo			
Dirección general y de recursos humanos	0,09	3,50	0,33
Orientación interna y tecnología	0,11	3,50	0,37
Infraestructura y ambiente	0,09	2,00	0,19
Abastecimiento	0,09	3,00	0,28
MARGEN DE SERVICIO	1,00		2,64

Fuente: Análisis cadena de valor de la CPMV
Elaborado por: Vera Clara

El valor de 2.64 calculado, valor por encima del promedio (2,5) permite definir que la cadena de valor del servicio de la VUE de Otavalo es apropiado y oportuno para crear una experiencia que se vive diferenciadora, sobre todo porque la sumatoria de los valores asignados a los entornos externo es mayor a los entornos internos.

Después del análisis de la competencia se analiza a la VUE de Tulcán mediante el costo, el tiempo, los procesos que el microempresario tulcanense incurre al momento de fortalecer su negocio. Se realiza un análisis por cada uno para luego manifestar uno general que satisfaga la necesidad del problema.

5.5.1.4. Antecedentes.

En los últimos cuatro años, la economía de Tulcán ha mejorado, según datos del SRI, se registra un leve aumento de nuevos negocios, locales que son

pequeños comparados con los microempresarios que llevan contabilidad. Según comerciantes del Centro Comercial Popular la economía local se ve estancada en la actualidad, debido al bajo consumo por parte de los hermanos colombianos ocasionado por el diferencial cambiario del peso- dólar que afecta cada vez más a sus negocios.

Los microempresarios registrados en la zona luchan por mantener en vida su negocio, empíricamente toman las decisiones que creen conveniente. DIMMIA es una microempresa que ha tomado la decisión de expandir su portafolio y con ello su mercado. Según los vendedores de productos de esta microempresa se ven obligados a cumplir con los montos de venta exigidos por la empresa. Las indagaciones a microempresarios locales fortalecen la creación de la VUE en Tulcán para el crecimiento microempresarial de la ciudad.

5.5.1.5. Justificación.

Una adecuada planificación permite saber si crear la VUE en Tulcán fortalecerá el crecimiento empresarial, la necesidad de crearla logra competencia y emprendimiento a nivel local, de igual manera para corroborar la información investigada en el transcurso del proyecto. El estudio de factibilidad logra la comprobación necesaria para la creación de la VUE a través de los servicios públicos que tramita la Superintendencia de Compañías y el IEPI como principales, permite reducir el tiempo de gestión a los microempresarios de Tulcán.

Las microempresas obligadas a llevar contabilidad de personas naturales y jurídicas como también terceras personas que tramitan la creación de su microempresa se verán beneficiadas de esta investigación. Los elementos que se derivan del estudio de factibilidad tales como el diagnóstico situacional, la Investigación de Mercados y la Investigación de campo son esenciales para la puesta en marcha del proyecto. Propone líneas de acción que permitan saber los recursos necesarios, los materiales, el financiamiento, el presupuesto etc., para el cumplimiento del objetivo.

Saber la aceptación de la VUE en Tulcán, si los resultados que arroja son positivos o negativos, la disminución de riesgos, la disminución de tiempo, la reducción de los costos, el manejo efectivo de los procesos mediante el diseño del estudio de factibilidad es nuestra necesidad. Se analiza el mercado y se muestra soluciones de cómo podemos cubrir una demanda insatisfecha de un servicio mediante la agilización de trámites de las instituciones públicas que no se encuentran en la localidad.

5.5.1.6. Proyectos relacionados y/o complementarios.

El Ministerio de Productividad (MIPRO) maneja proyectos de igual similitud en colaboración con los microempresarios tales como:

- ❖ EXPORTAFACIL
- ❖ Centros de Desarrollo Empresarial (CDEAE)
- ❖ La Expo- Calidad 2015
- ❖ Sistema de Inteligencia de Mercados (SIM)
- ❖ Sistema de Monitoreo de Importaciones (SMI)
- ❖ Sistema de Registro de Producción Nacional
- ❖ Sistema de Registro, Evaluación y Seguimiento de Proyectos.
 - ❖ Producepyme
 - ❖ Exportapyme
 - ❖ Centros DE Fomento Productivo
- ❖ Sistema de Información Empresarial.
 - ❖ Registro de importador.
 - ❖ Registro de exportador
- ❖ Sistema de Bienes de Producción Nacional.
 - ❖ Registro de Comercializadores de Bienes de Producción Nacional.
 - ❖ Renova Industria.

5.5.1.7. Objetivos.

General.

Diseñar la ingeniería de implementación de la Ventanilla Única Empresarial de Tulcán.

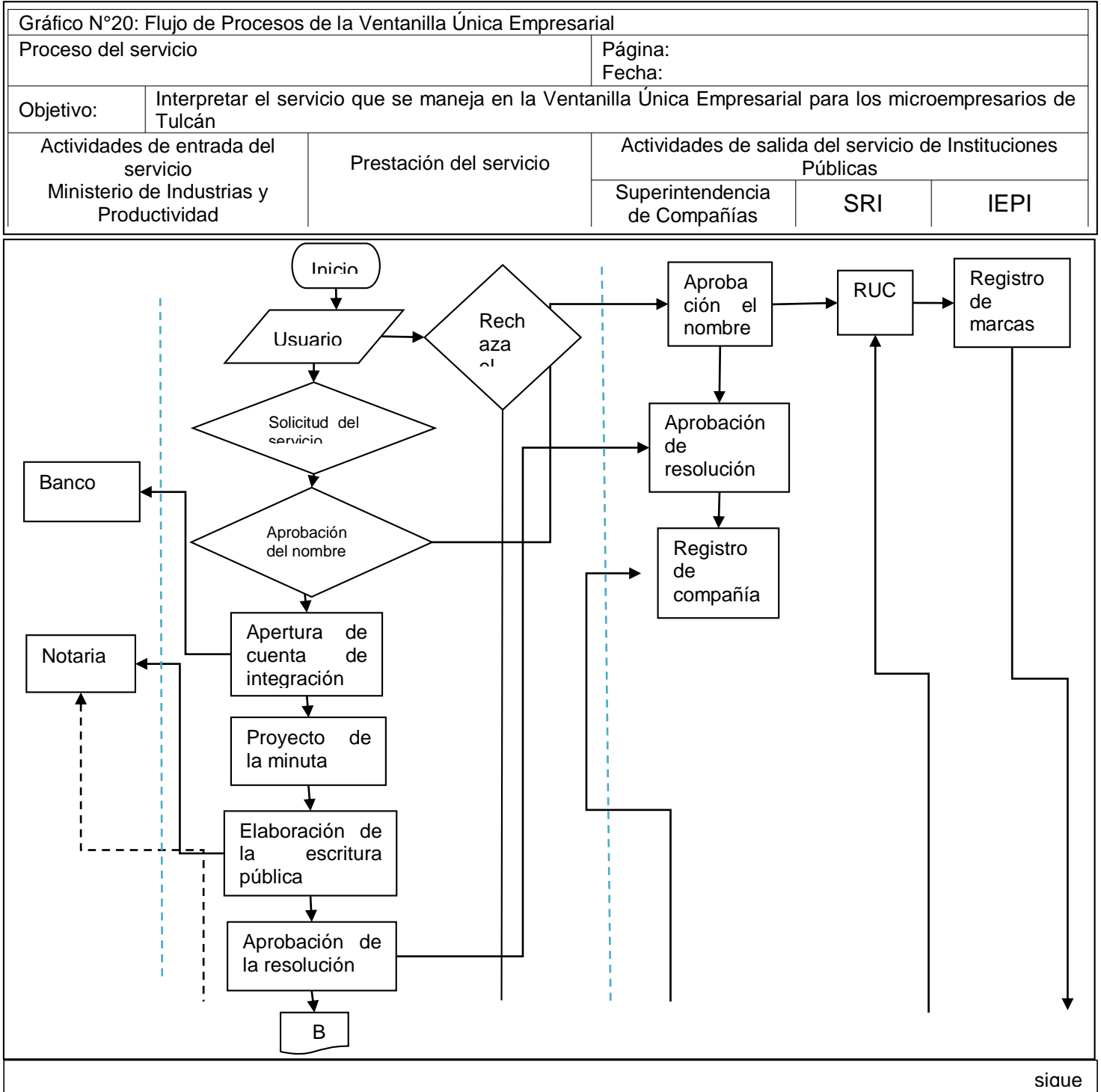
5.5.1.8. Metas.

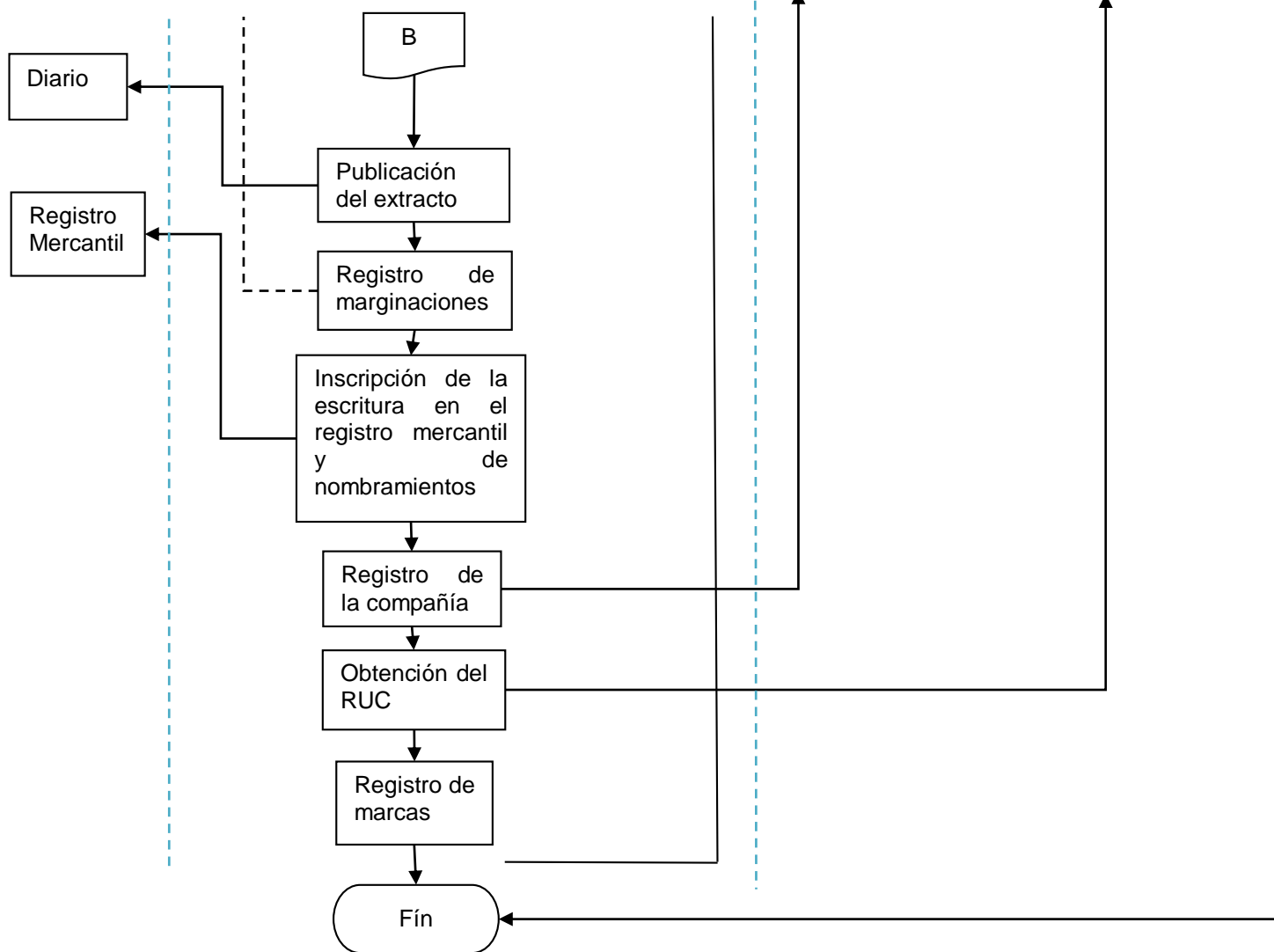
- ❖ Diseñar el flujo grama de procesos de la VUE.
- ❖ Procesar la información de la VUE en curso gramas de entrada, prestación y la salida del servicio.
- ❖ Trazar el curso grama analítico de la VUE para procesar y organizar los planos de la misma.
- ❖ Identificar la capacidad instalada de la VUE.
- ❖ Procesar los requerimientos de la VUE.
- ❖ Mostrar la base legal de la VUE.
- ❖ Diseñar el plan estratégico de la VUE.
- ❖ Diseñar la organización estructural de la VUE.
- ❖ Diseñar el plan de marketing de la VUE.

A continuación se explica la ingeniería del proyecto estructurada por flujo gramas, curso grama, planos, el estudio financiero y el plan estratégico de la VUE Tulcán.

5.5.1.9. Actividades.

Gráfico 19
Flujo grama de procesos entrada, servicio y salida





	Nª Actividades	Tiempo (min)	Talento Humano utilizado
Actividades entradas	4	13020	
Actividades prestación del servicio	15	22140	1 persona
Actividades salidas	5	301830	1 personas
Total actividades del proceso	24	336990	2 personas

Fuente: Diagrama de ANSI, 2014
 Elaborado por: Vera Clara

Tabla 15
Curso grama 1

Actividad: Entrada del servicio en la VUE					
Método: Propuesto					
Lugar: VUE Tulcán					
Descripción		Nª personas	Área (m²)	Tiempo (min)	Actividad
1	MIPRO realiza contacto con Banco	0	0	60	□ □ □ □ ○ ◇ ▽
2	Pregunta el proceso para realizar convenio	0	0	120	
3	Procesamiento de información en cada institución	0	0	2880	
4	Impresión de Documentación	0	0	240	
5	Entrega de base de datos para manejo de usuarios	0	0	1440	
6	Fijar la fecha de firma del convenio	0	0	120	
7	Firma del convenio	0	0	120	
8	MIRPO realiza contacto con la notaria	0	0	60	
9	Se informa de operaciones a realizar por parte del usuario	0	0	120	
10	Registra información de la notaria	0	0	1440	
11	Aceptación de términos	0	0	120	
12	MIPRO realiza contacto con el Diario	0	0	60	
13	Requiere información del proceso	0	0	120	
14	Aceptación de términos	0	0	1440	
15	MIPRO realiza contacto con el Registro Mercantil	0	0	120	
16	Requiere información del proceso	0	0	240	
17	Aceptación de términos	0	0	1440	
18	Finalización Total de los procesos	0	0	2880	
19	Almacenamiento de información				
Total		0	0	13020	

Fuente: Diagrama de ANSI, 2014
Elaborado por: Vera Clara

Tabla 16
Curso grama 2

Actividad: Prestación del servicio de la VUE					
Método: Propuesto					
Lugar: VUE Tulcán					
Descripción		Nª personas	Distancia (m²)	Tiempo (min)	Actividad
1	Inicio del servicio	0	0		□ □ □ □ ○ ◇ ▽
2	Ingreso del usuario espera	0	1		
3	Información primaria al usuario	1	1	30	
4	Rechazo o aceptación del servicio	0	0		
5	Salida del usuario o aceptación del servicio	0	0		

sigue

						continuación			
6	Solicitud del servicio	0	0	30			●		
7	Iniciar proceso de aprobación del nombre de la microempresa	0	0	30				●	
8	Aprobación del nombre de la microempresa	0	0	30				●	●
9	Envío de información a la SuperCIAS de la aprobación del nombre	0	0	30					●
10	Procesamiento de información en la SuperCIAS	0	0	2880					●
11	Recibir información de SuperCIAS de aprobación del nombre	0	0	30			●		
12	Procesar información de SuperCIAS	0	0	60			●		
13	Iniciar proceso de apertura de cuenta de integración	0	0	30			●		●
14	Apertura de cuenta de integración	0	0	60				●	
15	Contacto con el usuario	0	0	30				●	
16	Enviar al usuario al Banco a registrar la cancelación	0	0	2880				●	
17	Recibir información del Banco	0	0	60			●		
18	Procesar información del Banco	0	0	30			●		●
19	Elaboración del proyecto de minuta	0	0	60				●	●
20	Procesar información de proyecto de minuta	0	0	60			●		
21	Finalizar proyecto de minuta	0	0	30					●
22	Iniciar elaboración de escritura pública	0	0	30				●	
23	Elaboración de la escritura pública	0	0	60			●		●
24	Envío de información a la notaría	0	0	30			●		
25	Recibir información de la notaría	0	0	2880				●	
26	Procesar información de la notaría	0	0	60			●		
27	iniciar proceso de aprobación de la resolución	0	0	30				●	●
28	Elaboración de la aprobación de la resolución	0	0	60			●		
29	Envío de información a la SuperCIAS	0	0	30			●		
30	Procesamiento de la información en la SuperCIAS	0	0	2880				●	

sigue

						continuación			
31	Recibir información de la Supercias	0	0	30			●		
32	Procesar información de la Supercias	0	0	60				●	
33	Iniciar proceso de publicación del extracto	0	0	30			●		●
34	Enviar información a el diario de convenio	0	0	30			●		
35	Procesamiento de la información en el diario	0	0	2880				●	
36	Recibir información del diario	0	0	30			●		
37	Procesar información del diario	0	0	60				●	●
38	Iniciar proceso de Registro de Marginaciones	0	0	30			●		
39	Enviar información a la notaria si es necesario de cancelación	0	0	30			●		
40	Procesar información en la notaria	0	0	2880				●	
41	Recibir información de la notaria	0	0	30			●		
42	Procesar información de registro de marginaciones	0	0	60				●	●
43	Iniciar proceso de inscripción de la escritura y de nombramientos	0	0	30			●		
44	Enviar información al registro mercantil	0	0	30			●		
45	Procesar información en el registro mercantil	0	0	2880				●	
46	Recibir información del registro mercantil	0	0	30			●		
47	Procesar información de la inscripción de la escritura y nombramiento	0	0	60				●	●
48	Iniciar proceso de registro de la compañía	0	0	30			●		
49	Enviar información a la Supercias	0	0	30			●		
50	Procesar información en la Supercias	0	0	0				●	
51	Recibir información de la Supercias	0	0	30			●		
52	Procesar información de registro de la compañía	0	0	60				●	●
53	Iniciar procesa de obtención de Ruc	0	0	30			●		
54	Enviar información al Sri	0	0	30			●		

sigue

					continuación					
55	Procesar información en el Sri	0	0	120				●		
56	Recibir información del Sri	0	0	30			●			
57	Procesar información de obtención de Ruc	0	0	0				●		●
58	Iniciar proceso de registro de Marcas	0	0	30			●			
59	Enviar información al IEPI	0	0	30			●			
60	Procesar información en el IEPI	0	0	0				●		
61	Recibir información del IEPI	0	0	30			●			
62	Procesar información del IEPI	0	0	30				●		●
63	Comunicación con el usuario del proceso finalizado	0	1	60			●			
64	Almacenamiento de información	0	0							●
	Total	1	3	22140						

Fuente: Diagrama de ANSI, 2014

Elaborado por: Vera Clara

Tabla 17

Curso grama 3

Actividad: Servicio de salida a la VUE										
Método: Propuesto										
Lugar: VUE Tulcán										
Descripción		Nª personas	Distancia (m²)	Tiempo (min)	Actividad					
1	Contacto de la VUE con la Superintendencia de Compañías	0	1	60						
2	Pregunta el proceso para realizar Aprobación del nombre	0		30			●	●		
3	Procesar información	1		1440					●	●
4	Enviar información a la VUE	0		30			●			
5	Contacto de la VUE con el SRI	0	1	30			●			
6	Pregunta el proceso para realizar Obtención del Ruc	0		30				●		
7	Procesar información	1		60					●	●
8	Enviar información a la VUE	0		30			●			
9	Contacto de la VUE con el IEPI	0	1	30			●			
10	Pregunta el proceso para realizar Registro de marcas	0		30				●		
11	Procesar información	1		300000					●	●
12	Enviar información a la VUE	0		30			●			
13	Finalización del proceso	0		30			●			
	Total	3	3	301830						

Fuente: Diagrama de ANSI, 2014

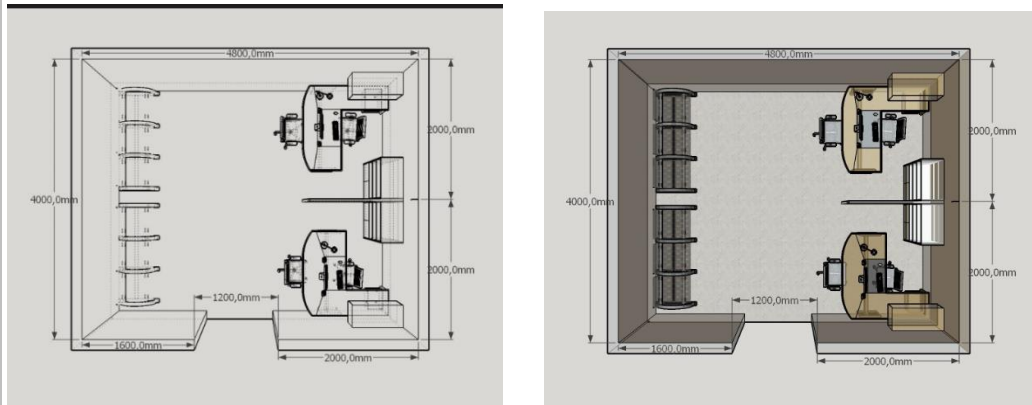
Elaborado por: Vera Clara

Tabla 18
Curso grama analítico

Curso grama Analítico VUE			
Actividad: Servicio de la VUE			
Método: Propuesto			
Lugar: VUE Tulcán			
Descripción	N ^a personas	Distancia (m ²)	Tiempo (min)
Servicio de entradas	0		13020
Prestación del servicio	1	8(4X2)	22140
Servicio de salida	1	4,8(1,2X4)	301830
Sala de star		6,4(1,6X4)	
Total de Servicio	2	19.2	336990

Fuente: Diagrama de ANSI, 2014
Elaborado por: Vera Clara

Gráfico 20
Planos de VUE 1



Fuente: Alexart Modular, 2014
Elaborado por: Vera Clara

Gráfico 21
Localización y ubicación VUE



Fuente: Alexart Modular, 2014
Elaborado por: Vera Clara

Capacidad instalada.

Respecto a maquinaria e instalaciones físicas la capacidad instalada corresponde al nivel máximo de ocupación del espacio y corresponde a 19.2 m² sin tomar en cuenta el área de baños debido a que compete solo oficina. Sobre este valor es necesario determinar, entonces: la maquinaria, la infraestructura y el talento humano requerido para el efecto

Para definir los requerimientos de recursos que den forma a la capacidad instalada del proyecto se ha procedido a realizar una matriz en la que, en función del área y el proceso ejecutado, se especifica el tipo de infraestructura o equipo, la cantidad necesaria requerida, las características y, la vida útil como factor que determine el tiempo en que se han de reemplazar dichos equipos.

De igual manera, y bajo el mismo esquema, es decir, considerando el área y el proceso se determinan los requerimientos de servicios necesarios para que el proceso en cada una de las áreas se gestione, como son los servicios básicos, de comunicación, el servicio de seguridad entre otros.

Por último, se agrupan las matrices de servicios e infraestructura para dar forma a una nueva matriz que permite cuantificar cada uno de los recursos.

Tabla 19

Requerimiento de insumos: infraestructura y equipos				
Área	Infraestructura /Equipo	Cantidad	Característica	Vida Útil años
Administración VUE	Archivador A	1	Metálica. 4 servicios	10,00
	Escritorio A	1	Modular MDF	10,00
	Silla giratoria A	1	Ejecutiva metálica	5,00
	Silla espera A	2	Metálica oficina	5,00
	Archivador aéreo A	1	MDF 2 servicios	8,00
	Papelera A	1	Dos servicios metálica	8,00
	Teléfono A	1		10,00
	Computador A	1	Pentium V	5,00
	Sumadora A	1	Casio DR EL120E	5,00
	Banner publicitario A	1	Movable aluminio	1,00
	Materiales de oficina A	1	Varios	1,00
	Insumos de limpieza A	1	Varios	0,50
	Suministros de oficina A	1	Varios	1,00
	Papelería corporativa A	1	Hoja membretada, tarjeta, sobre	1,00
Procesamiento de información	Archivador B	1	Metálica. 4 servicios	10,00
	Escritorio B	1	Modular MDF	10,00
	Silla giratoria B	1	Ejecutiva metálica	5,00

sigue

continuación				
	Silla espera B	2	Metálica oficina	5,00
	Archivador aéreo B	1	MDF 2 servicios	8,00
	Papelera B	1	Dos servicios metálica	8,00
	Teléfono B	1		10,00
	Computador B	1	Celeron, Pentium V	5,00
	Sumadora B	1	Casio, HL-81sl	5,00
	Banner publicitario B	1	Movible aluminio	1,00
	Materiales de oficina B	1	Varios	1,00
	Insumos de limpieza B	1	Varios	1,00
	Suministros de oficina B	1	Varios	1,00
	Papelería corporativa B	1	Hoja membretada, tarjeta, sobre	1,00
Sala de Star	Mesa de trabajo	1		1,00
	Juego de Sillones	1	Juego de 4 espacios Metálicos	5,00
	Mesa central	1	MDF	5,00
	Papelería corporativa C	1	Hoja membretada, tarjeta, sobre	1,00
	Banner publicitario C	1	Movible aluminio	1,00

Fuente: Investigación del Mercado
Elaborado por: Vera Clara

Requerimiento de servicios.

Tabla 20

Requerimiento de insumos intangibles

	Servicio	Descripción	%Participación
Oficina VUE	Arriendo local	Pago por uso de local de propiedad ajena	10,00
	Agua	Servicio básico municipal	10,00
	Luz	Servicio básico estatal	10,00
	Teléfono	Servicio básico estatal	10,00
	Impuestos	IVA, Renta.	100,00
	Licencias permisos de funcionamiento	Patente municipal, bomberos	100,00
	Seguridad	Guardianía privada	40,00
	Constitución	Tramites con abogado	100,00
	Movilización de equipos	Transporte de equipos de proveedores a oficina	100,00
	Diseño de la oficina	Pago a decorador de oficina	200,00
	Diseño contexto inanimado	Decoración e insumos de aseo	33,00
	Publicidad	Pago medios de comunicación seleccionados	100,00
	Marketing directo	Pago papelería informativa de entrega directa al cliente	100,00
	Viajes y viáticos	Búsqueda de clientes y contacto con proveedores	100,00

Fuente: Investigación del Mercado
Elaborado por: Vera Clara

Con el fin de fijar responsabilidad en la asignación del servicio se ha procedido, como se puede observar en el cuadro anterior a asignar un porcentaje de participación en cada servicio, todas las áreas tienen responsabilidad de dinamizar la existencia de la VUE. Para las tres áreas se considera el servicio de diseño contexto inmobiliario, que no es otra cosa que el diseño interior apropiado, en este diseño se incluye la infraestructura decorativa e inclusive las de aseo. Directamente en el área de administración, aun cuando compete a todas las áreas, se ha ubicado los servicios que permiten la constitución y el funcionamiento legal de la VUE, como son los trámites en SRI, abogado, patentes, bomberos.

Requerimiento de talento humano

Tabla 21

Requerimiento de talento humano

Área	Talento Humano	Cantidad	Título Requerido
Administración VUE	Administrador	1	Administración, Contabilidad o afines
Procesamiento de la información	Asistente Administrativo	1	Administración, Contabilidad o afines

Fuente: Investigación del Mercado

Elaborado por: Vera Clara

La VUE deberá contar para la atención efectiva y el desarrollo eficiente de sus procesos con dos personas, las mismas que deberán reunir las condiciones necesarias mismas que se puntualizan en el siguiente capítulo.

Base Legal de la VUE

Sobre la base de los resultados obtenidos en el estudio de mercado realizado, se determina que implementar una VUE, en razón de que en Carchi y específicamente en Tulcán no se registra ninguna y desde el punto de vista de la vinculación con la sociedad. Una VUE que forma parte del sector público tiene vinculación con el estado debe sujetarse mediante disposiciones del código orgánico de finanzas públicas y el ministerio de finanzas del Ecuador, se maneja artículos tales como (ver anexo 9)

Base Filosófica de la VUE

Misión

Somos una VUE innovadora y especializada en servicios públicos, sustentada en su personal capacitado y satisfecho en su trabajo, ofreciendo un servicio de calidad a la exigencia del usuario, con la finalidad de proporcionarles un efectiva proceso para la constitución de un negocio.

Visión

Ser una VUE líder, del área de servicio, reconocida en el Carchi, mediante una atención personalizada mediante la mejora continua en la satisfacción a las necesidades del usuario

Principios y Valores

- ❖ Ofrecer servicio de calidad.

Satisfacer las necesidades y expectativas de todos sus usuarios ofreciendo un servicio de calidad, ágil, oportuno y con atención personalizada.

- ❖ Trabajo en equipo.

Desarrollar el proceso de servicio en equipo y para ello la VUE se compromete a desarrollar una comunicación abierta y un crecimiento sostenido.

- ❖ Ambiente laboral apropiado.

La organización brindará un ambiente laboral apropiado, en la que se responsabilizará de que el talento humano sea parte integrante de la empresa, se identifiquen con ella y se sientan responsables por el logro de sus objetivos.

- ❖ Disposición de aprender de los demás.

La administración de la VUE valorará los diferentes puntos de vista, juicios y experiencias de sus colaboradores.

- ❖ Consistencia.

El estilo de administración adoptado como filosofía empresarial no debe ser técnica de manipulación, que se pone en evidencia cuando las cosas no salen como se quiere, sino debe ser un marco de referencia para la adopción de responsabilidades.

- ❖ Paciencia.

Conservar una perspectiva de largo plazo. Ser fiel y firme con los compromisos adquiridos en la filosofía empresarial propuesta.

- ❖ Persuasión.

Compartir las razones y razonamientos. Mantener firmeza en posición de líder y respetar las ideas y perspectivas del personal en contacto de la VUE.

- ❖ Solidaridad.

Todas las personas de la VUE son sensibles a la realidad de otros, comprometidos con la empresa, en la vida familiar y empresarial, buscadores de la integración personal y grupal.

- ❖ Honestidad.

Realizar el trabajo de manera honrada, puntual y responsablemente observando el concepto de integridad laboral propuesta, en todos sus actos administrativos y de servicios, aplicando también, equidad y justicia en las decisiones.

- ❖ Respeto.

Valoramos ser respetuosos. Respetamos a las personas, su integridad física, moral, sus ideas, el medio ambiente y las instituciones.

Plan Estratégico de la Ventanilla Única Empresarial

Objetivos Estratégicos

- ❖ En el segundo año de funcionamiento incrementar el volumen de la cantidad de servicios en un 50% con relación al primer año; a partir del tercer año hasta el quinto año de funcionamiento, incrementar el número de servicios que se incrementó del año uno al año dos; eso se logrará si partir del tercer año se extiende el área de prospección de la fuerza de servicio, es decir, abarcar el mercado de toda la provincia.
- ❖ A partir del 2018 preparar programas de capacitación que permitan incrementar la imagen institucional ante la comunidad. A través de la implementación de estrategias de servicio.

Estrategia de Generación de Ventaja Competitiva

La Estrategia Competitiva de diferenciación se sustenta en la oferta de servicio, La diferencia radica en búsqueda del usuario, la identificación de la necesidad. Es decir, que la VUE, cuente con una fuerza en prestación de servicios, que realice una investigación de las necesidades del usuario

Estrategia Competitiva.

Para elaborar una estrategia genérica competitiva es necesario inicialmente precisar la naturaleza de la ventaja competitiva que proponemos defender. Esta es el punto de apoyo a las acciones estratégicas y tácticas posteriores que la VUE propone.

Organización de la VUE

Estructura orgánica

De acuerdo al estudio técnico la VUE de Tulcán poseerá los tres niveles jerárquicos básicos de toda organización: Nivel Directivo, Nivel Funcional y Nivel Operativo. La estructura orgánica que se acopla al tamaño del proyecto es de tipo lineal, en consecuencia el principio de la unidad de mando se focaliza en el nivel directivo, presentado ventajas como la sencillez en el diseño estructural, permitiendo la delimitación con claridad de las responsabilidades de los niveles.

Sin embargo, es necesario resaltar que para mantener la filosofía empresarial propuesta, dicha estructura debe ser flexible en cuanto a la comunicación en los niveles, de tal manera que la administración no se torne autocrática ni se centralice las decisiones en el nivel directivo.

Nivel directivo

El nivel directivo tiene como función la formulación de las políticas y objetivos corporativos o empresariales, así como establecer las estrategias y las normas de acción, evaluar los resultados alcanzados por la VUE e implementar acciones correctivas, conforme a los informes anuales de evaluación presentados. Dentro de este contexto se encuentra el MIPRO como eje prioritario.

Nivel funcional

El Administrador dirige este nivel, este adopta las decisiones globales que afectan a toda la VUE, guía, coordina y controla su actividad, debe hacer cumplir los objetivos, y decidir sobre las acciones de la misma en todas las áreas, también tiene que tomar decisiones en lo referente a prestación de servicios.

Nivel Operativo

El nivel operativo se maneja por un asistente administrativo, es el responsable de las actividades del personal bajo su cargo, deberá tener habilidad para trabajar con sus subalternos, entenderlos y motivarlos, para de esta manera poner en práctica las políticas de la organización, coordinando e integrando todos los intereses y las actividades de la VUE.

Descripción de Funciones

Administrador.

Se encuentra en el nivel funcional, la denominación del cargo es de Administrador, se subordina a la junta de accionistas, a él se subordina el Asistente administrativo.

Son tareas de este cargo:

- ❖ Representar legalmente a la compañía, y responder por el cumplimiento de las leyes vigentes y los contratos suscritos.
- ❖ Planificar, organizar, dirigir y controlar la gestión empresarial.
- ❖ Nombrar responsables de los cargos y tareas subordinadas
- ❖ Nombrar, sancionar y remover a los empleados cuando le compete.
- ❖ Decidir sobre aumentos de capital
- ❖ Establecer los objetivos, metas y políticas corporativas.
- ❖ Delegar en el funciones y atribuciones a subordinados
- ❖ Cuidar el estricto cumplimiento de todas las disposiciones empresariales.

Asistente administrativo

Se encuentra en el nivel operativo del proyecto, la denominación del cargo es de Asistente, se subordina al nivel directivo.

Son atribuciones de este cargo:

- ❖ Llevar y mantener actualizada la contabilidad de la VUE, así como sus respectivos registros, de acuerdo al sistema determinado por el

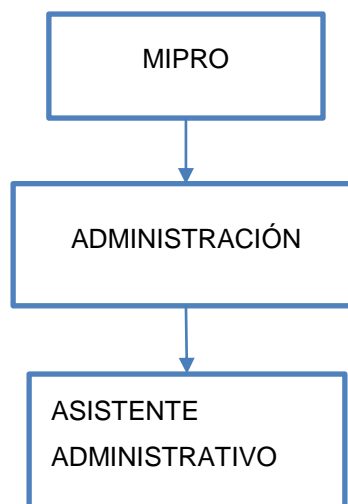
organismo de control, y formular con oportunidad y confiabilidad los estados financieros y reportes gerenciales.

- ❖ Revisar los libros auxiliares y principales.
- ❖ Diseñar el sistema de archivo de Documentos soporte de todas las operaciones contables.
- ❖ Cumplir con las disposiciones legales, estatutarias, reglamentarias y tributarias, así como las emitidas por dirección.
- ❖ Llevar el control de caja- bancos en forma rigurosa y diaria.
- ❖ Legalizar con su firma la veracidad de los estados financieros y similares comprobantes de egreso, transferencia de fondos y comprobantes que se emiten en las operaciones contables.
- ❖ Verificar la correcta contabilización de los comprobantes de egreso y comprobantes de diario por préstamos a empleados y anticipos de quincena.
- ❖ Recibir, repartir y comunicar, llamadas telefónicas y documentación interna y externa.
- ❖ Recepción de pagos.
- ❖ Supervisar el trabajo que realice el personal a su cargo.

Organigrama Estructural

A continuación se presenta el organigrama estructural de la VUE:

Gráfico 22
Organigrama Estructural



Fuente: Investigación
Elaborado por: Vera Clara

Plan de marketing.

Objetivos de marketing de servicio

- ❖ Cubrir en un 70% el segmento de mercado de los microempresarios considerando las características, necesidades y preferencias del demandante de servicio al cual va dirigida la VUE.
- ❖ Posicionar el nombre e imagen de la VUE en el 70% del mercado meta con el fin de lograr fidelidad del usuario a partir del año 2016.

Mercado meta

Para la definición se ha considerado características medibles, rentables y, que permitan pro acción y reacción en el esfuerzo de marketing de servicio. Y obedeciendo a la investigación de mercado en la que se determina que la necesidad de los usuarios es el factor diferenciador, se determinan los siguientes usos, así: De tal manera que el segmento de mercado se concreta:

Tabla 22

Segmentación del mercado meta	
BASE DE SEGMENTACIÓN	VARIABLE DE SEGMENTACIÓN SELECCIONADA
Segmentación geográfica:	
Región	Sierra
Densidad	Urbana 40% y rural 60%
Segmentación demográfica	
Edad	(18 – 25) 25% (26 – 45) 55% (46 – 60) 20%
Género	Masculino 49% femenino 51%
Ingresos	(200 a 350) 25% (350 a 600) 50% (600 a +) 25%
Ocupación	Profesionales, Técnicos, empleados
Segmentación psicológica	
Necesidades	Seguridad
Personalidad	Emprendedora
Segmentación Sico gráfica	
Estilo de vida	Buscadores de prestigio y reconocimiento
Segmentación socio económica	
Cultura	Media, Alta

Fuente: Mercado

Elaborado por: Vera Clara

De acuerdo al cuadro anterior y a las características de necesidad del demandante se plantea dos segmentos importantes para la comercializadora, el

segmento de mercado meta prioritario, aquel en el que se concentrará el 70% del esfuerzo de marketing de servicio y, el segmento secundario con el 30%.

Tabla 23
Definición del mercado meta

Segmento de mercado meta	Campo de acción	Tamaño
PRIORITARIO	Microempresario Profesional, masculino y femenino, con ingresos superiores a los 400 con residencia en la zona urbana	30%
SECUNDARIO	Microempresario, femenino y masculino ya con negocio, con ingresos superiores a los 400 USD con actividad laboral en la zona urbana	70%

Fuente: Mercado
Elaborado por: Vera Clara

Los dos segmentos mencionados son homogéneos prácticamente en la necesidad, buscan un servicio que les permita manejar su negocio con seguridad; exigen entrega rápida de información; tienen poca disponibilidad de tiempo en el día; buscan perder lo menos posible su tiempo. Su nivel de ingreso oscila en \$ 400 a 800 dólares y su edad está entre 20 – 60 años.

El segmento prioritario lo constituyen demandantes o microempresarios que utilizaran el servicio para el funcionamiento de su negocio que son los universitarios titulados con proyectos de inversión. El segundo segmento, el secundario, utiliza el servicio para el buen funcionamiento de su negocio.

Mix de marketing

Servicio

Para lograr una identificación correcta del servicio se presenta a continuación una matriz que expone dos portafolios de servicios.

Tabla 24
Características de los servicios

OFICINA	Servicio		
	Nombre	Tramite	Contenido
VUE	SUPERCIAS	Constitución	Dudas respecto a los trámites de constitución de su compañía.
		Permisos	Inquietudes respecto a cómo obtener los permisos de funcionamiento para su compañía.
			Inquietudes referentes a los servicios que brinda la Superintendencia de Compañías en la Ventanilla Empresarial.
	SRI		Preguntas respecto a los servicios que brinda el SRI en la Ventanilla Empresarial.
	IEPI		Preguntas respecto a los servicios que brinda el IEPI en la Ventanilla Empresarial.

Fuente: Mercado
Elaborado por: Vera Clara

Plaza.

Dada las características de la prestación del servicio, donde es necesario un contacto personal entre el demandante y el personal de contacto, se empleara un canal intermediario el cual es Productor del servicio al consumidor. Por lo que la estrategia del canal de distribución estará representada en la fuerza de entrega del servicio la cual ha de actuar de la siguiente manera:

Gráfico 23
Canal de Distribución



Fuente: Mercado
Elaborado por: Vera Clara

Promoción

La comunicación de marketing de servicio, conocida dentro del mix por la variable promoción permite a la VUE dar a conocer información relevante, a través de un mensaje diseñado con el fin de persuadir y motivar a la utilización del servicio por medio de la selección idónea de medios. Es por ello que para la

selección de los medios se ha considerado los dos tipos de comunicación: interna y externa. Además atendiendo a la estrategia de la fuerza de servicio, se plantea una comunicación interpersonal.

Tabla 25
Mix de promoción

	Comunicación a través de medios	Comunicación interpersonal
Comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Folletos ❖ POP ❖ Decoración. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Personal en contacto ❖ Usuario (boca oreja) ❖ Seminarios a personal
Comunicación externa	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Rótulo ❖ Papelería corporativa (logo) ❖ Promoción de ventas ❖ Publicidad radio. ❖ Publicidad prensa escrita 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Venta del servicio

Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Vera Clara

Folletos.- Se aprovechará la folletería y catálogos que facilitan las instituciones de apoyo, se solicitarán 100 por modelo con el fin de cubrir el mercado potencial.

POP.- Siglas correspondientes a las palabras inglesas, Point of Purchase, se refiere al material que se instalará en la sala de exhibición, comprende también, los banners entregados por las instituciones de apoyo.

Decoración.- Todo el escenario de atención bien decorado aporta al mensaje de comunicación y seguridad que la VUE quiere enviar al usuario.

Rótulo.- La fachada principal, portará un rótulo de 1 metro por 5 metros. Portador de la identidad corporativa, el rótulo se presenta como un elemento visual de anclaje para que el usuario identifique la dirección de la VUE.

Papelería corporativa.- Son las hojas membretadas, la tarjeta personal y el sobre que son elemento de comunicación con las instituciones de apoyo. También son parte de este medio el diseño de documentos de soporte de registro de información adicional.

Publicidad en radio.- Se pautará en los medios de mayor acogida, como son, Radio Integración, Radio Master, Radio Tulcán y en horario de mayor sintonía, de 7h00 a 9h00 y 12h00 a 14h00.

Publicidad prensa escrita.- Se utilizarán los medios locales como Diario La Nación y La Prensa, pues según el sondeo realizado son los medios gráficos con mayor cobertura en Tulcán. El pataje será los días domingo en un formato de media página.

Personal en contacto.- Se usa como medio con el fin de que todo el talento humano involucrado en la VUE, conozca en un 100% la filosofía empresarial, sus políticas y valores, de tal manera que se evidencie con claridad la connotación de una VUE solvente.

Usuario.- Se convierte como medio, siempre y cuando este haya recibido una atención personalizada, al transmitir a otros las bondades de la VUE en cuanto al servicio.

Seminarios a personal.- El talento humano, toda vez que se cambie de mensaje persuasivo, deberá ser capacitado e informado del mismo y de los objetivos que se persiguen, con el fin de lograr concordancia con los medios anteriores.

Fuerza de servicio.- Se convierte, para el proyecto, como el medio básico, la eficacia del esfuerzo de marketing se focaliza en este medio. Por lo que se hace necesario prestar el apoyo a la estrategia de despliegue de la fuerza de servicio.

5.5.1.10. Cronograma valorado de actividades.

Tabla 26 Cronograma de actividades																			
Actividades de la propuesta	Tiempo											Año 1							
		Semanas					Semanas					Semanas							
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
Objetivo 1																			
Realizar un Diagnóstico Situacional de la creación de la VUE en Tulcán para el mejoramiento de servicio al usuario																			
1.- Actividad Investigación y recopilación de información de Análisis PEST	x																		
2.- Actividad Identificar el Modelo Diamante de Porter		x																	
3.- Actividad Aplicar el modelo cadena de valor a la VUE			x																
4.-Actividad Redacción completa del modelo				x															
Objetivo 2																			
Proponer una Ingeniería de implementación de la VUE																			
1.- Actividad Procesar la información a manera de Curso grama, flujograma					x														
2.- Actividad Diseñar planos de VUE						x													
3.-Actividad Procesar los requerimientos de la VUE Y Plan Estratégico							x												
Objetivo 3																			
Establecer una Valoración económica financiera que requiere una VUE																			
1.- Actividad Procesar información financiera de la VUE										x									
2.-Actividad Calcular los estados financieros de la VUE											x								
3.-Actividad Calcular el TIR, VAN, PRI del proyecto y análisis de sensibilidad													x						
Objetivo 4																			
Transferir información a formato SENPLADES acoplando los datos de ingeniería con la propuesta de implementación																			
1.- Actividad Acercar el proyecto para la implementación de la Ventanilla única en el MIPRO															x				
2.-Actividad Procesar papeleo de creación de la VUE																x			
Fuente: Mercado																			
Elaborado por: Vera Clara																			

5.5.1.11. Duración del proyecto y vida útil.

El proyecto tiene una duración de tres años a partir del cumplimiento detallado de la actividad uno del objetivo cuatro del ítem anterior.

5.5.1.12. Beneficiarios.

Se identifica dos tipos de beneficiarios: directos e indirectos.

Directos.- Se toma como base los microempresarios de Tulcán obligados a llevar contabilidad, debido al constante crecimiento que manejan anualmente.

Indirectos.- Como segundo beneficiario se apunta a los jóvenes profesionales de las universidades que procesan como proyecto de grado la implementación de un negocio propio. De igual manera se considera la participación de la ciudadanía en general.

5.5.1.13. Indicadores de los resultados alcanzados.

Variable Independiente

La creación de la Ventanilla Única Empresarial.

Variable Dependiente

Fortalece el Crecimiento Micro empresarial.

5.5.1.14. Impacto ambiental.

La categoría de impacto ambiental dos es de elección para el manejo y proceso del proyecto, debido a que su impacto no afecta el medio ambiente, ni directa o indirectamente, y, por lo tanto, no requiere un estudio de impacto ambiental.

Los equipos de computación y oficina una vez cumplidos su ciclo de vida serán reciclados y cambiados respectivamente.

5.5.1.15. Autogestión y sustentabilidad.

La entidad ejecutora debe demostrar que luego de terminada la cooperación técnica del oferente, y el aporte fiscal está en capacidad de seguir manteniendo el proyecto a pesar de no contar más con recursos de contraparte externa o fiscales, es decir, auto gestionar por si misma las acciones contempladas en el proyecto en el tiempo, por parte de los beneficiarios.

5.5.1.16. Marco institucional.

El presente trabajo se fundamenta en la investigación aplicada a los microempresarios de Tulcán obligados a llevar contabilidad. Se manifiesta la necesidad de crear una VUE que permita a los propietarios de los negocios contar con un servicio que amplíe la posibilidad de permanecer en el mercado. Mejorar el nivel de ventas para fortalecer el crecimiento micro empresarial local. Se toma como fundamentación los artículos expuestos en el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas de cómo generar una partida presupuestaria para la VUE (ver anexo 9)

La colaboración de los expertos en VUE y la observación participativa a los entes de Ibarra y Otavalo (ver anexo 10) fue de gran importancia para el desarrollo del tema. Principalmente en el análisis de las fichas de Observación (ver anexo 9 de la competencia que permita comparar con la investigación. Además se toma como apoyo el proceso de Ventanilla Única Empresarial de la USAI (United States Agency International Development) del pueblo de los Estados Unidos de América.

Entidad Nacional Ejecutora.

- ❖ Ministerio de Productividad de Tulcán (MIPRO)
- ❖ Ministerio de Productividad Zona 1, como unidad técnica administrativa.
- ❖ Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC), como entidad de apoyo mediante la elaboración del proyecto.

- ❖ En el caso de entidades privadas con finalidad social, que por primera vez soliciten cooperación técnica, deben adjuntar al documento del proyecto los respectivos Estatutos y Acta Constitutiva que acrediten su personería jurídica y la formación necesaria que demuestre la capacidad técnica, administrativa y financiera de la misma.

Fuente Externa Oferente.

En este punto se considera la posibilidad de colaboración de fuentes externas una vez aprobado el proyecto en la Entidad Ejecutora.

5.5.1.17. Financiamiento del proyecto.

Aporte Nacional.

En esta sección se determina cual es la cantidad y monto de los recursos económicos necesarios para la realización del proyecto.

Inversión y estructura de financiamiento.

En esta sección se describe la inversión necesaria y la estructura del proyecto.

Inversión.

Se calcula la inversión inicial considerando los activos, costos y gastos del proyecto.

Inversiones en activos fijos

En base al capítulo anterior en los que se logró definir los requerimientos de insumos, resta por organizarlos, esta vez como activos fijos, es decir como aquellos bienes que se han adquirido para no ser procesados ni vendidos, más bien para ser utilizados como instrumentos en la administración y prestación del servicio.

Tabla 27
Activos fijos

Área	Infraestructura /Equipo	Cantidad	Precio		Financiamiento
			Unitario	Total	Capital
Administración VUE	Archivador A	1,00	75,00	75,00	75,00
	Escritorio A	1,00	500,00	500,00	500,00
	Silla giratoria A	1,00	175,00	175,00	175,00
	Silla espera A	2,00	65,00	130,00	130,00
	Archivador aéreo A	1,00	100,00	100,00	100,00
	Papelera A	1,00	25,00	25,00	25,00
	Teléfono A	1,00	50,00	50,00	50,00
	Computador A	1,00	850,00	850,00	850,00
	Sumadora A	1,00	50,00	50,00	50,00
	Banner publicitario A	1,00	100,00	100,00	100,00
	Software VUE	1,00	20000,00	20000,00	20000,00
Procesamiento de información	Archivador B	1,00	75,00	75,00	75,00
	Escritorio B	1,00	500,00	500,00	500,00
	Silla giratoria B	1,00	175,00	175,00	175,00
	Silla espera B	2,00	65,00	130,00	130,00
	Archivador aéreo B	1,00	100,00	100,00	100,00
	Papelera B	1,00	25,00	25,00	25,00
	Telefono B	1,00	50,00	50,00	50,00
	Computador B	1,00	1000,00	1000,00	1000,00
	Sumadora B	1,00	50,00	50,00	50,00
Sala de Star	Mesa de trabajo	1,00	150,00	150,00	150,00
	Juego de Sillones	1,00	800,00	800,00	800,00
	Mesa central				
			24980,00	25110,00	25110,00

Fuente: Análisis cadena de valor de la CPMV
Elaborado por: Vera Clara

Inversión en activos diferidos

Se refieren a los gastos efectuados previos a la ejecución del proyecto y que son susceptibles de amortecimiento: gastos de constitución, patente municipal, elaboración del proyecto. También se incluye la capacitación a vendedores y al personal, pues como se conoce estos rubros son parte de la filosofía de la empresa dentro de sus políticas.

Tabla 28
Activos intangibles

Constitución	Cámara de Comercio Tulcán	1,00	100,00	100,00	100,00
	Patente municipal	1,00	100,00	100,00	100,00
Organización	Adecuación de oficinas	1,00	3000,00	3000,00	3000,00
Preoperacionales	Elaboración de proyecto	1,00	1500,00	1500,00	1500,00
Capacitación	Capacitación personal	1,00	150,00	150,00	150,00
TOTAL ACTIVOS INTANGIBLES				4850,00	4850,00

Fuente: Fuente Investigación de Mercado
Elaborado por: Vera Clara

Inversiones en capital de trabajo

Constituidos por el conjunto de recursos que permiten el funcionamiento del oportuno de la VUE para la puesta en marcha a partir del día de inauguración. Estos gastos permiten sostener la VUE antes de que esta reciba los primeros ingresos por razón de partida presupuestaria.

Tabla 29
Inversiones de capital

Capital de trabajo				
Arriendo local	1,00	500,00	500,00	500,00
Agua	1,00	25,00	25,00	25,00
Luz	1,00	35,00	35,00	35,00
Teléfono	2,00	70,00	140,00	140,00
Seguridad	1,00	60,00	60,00	60,00
Diseño contexto inanimado	1,00	30,00	30,00	30,00
Materiales de oficina A	1,00	25,00	25,00	25,00
Suministros de oficina	2,00	10,00	20,00	20,00
Insumos de limpieza A	1,00	50,00	50,00	50,00
Papelería corporativa	3,00	10,00	30,00	30,00
Publicidad	1,00	60,00	60,00	60,00
Movilización y transporte	1,00	20,00	20,00	20,00
Total capital de trabajo			995,00	995,00

Fuente: Fuente Investigación de Mercado
Elaborado por: Vera Clara

Para la implementación de la VUE, como se muestra en el siguiente cuadro, son necesarios 30955 dólares. El capital de financiamiento se tramita a través de una partida presupuestaria.

Estructura de la inversión inicial.

Tabla 30
Inversión inicial

Resumen presupuesto de inversiones		Capital
TOTAL ACTIVOS FIJOS	25110,00	25.110,00
TOTAL ACTIVOS INTANGIBLES	4850,00	4.850,00
TOTAL CAPITAL DE TRABAJO	995,00	995,00
TOTAL INVERSIÓN	30.955,00	30.955,00
PORCENTAJE DE ASIGANACIÓN	100,00	100,00

Fuente: Fuente Investigación de Mercado
Elaborado por: Vera Clara

Calendario de inversiones

Se ha considerado tres meses previos a la operación del proyecto. En el mes uno se realizan las inversiones correspondientes a los activos tangibles como el diseño del proyecto. De igual manera al mes 2 se invierte en activos intangibles.

Tabla 31
Distribución de la Inversión

CRONOGRAMA DE INVERSIONES	Meses pre Operativos			Años				
	1	2	3	1	2	3	4	5
TOTAL ACTIVOS FIJOS			25.110,00			1850,00		
TOTAL ACTIVOS INTANGIBLES	4.500,00	200,00	150,00					
TOTAL CAPITAL DE TRABAJO				995,00				
TOTAL INVERSIÓN	4500	200	25260	995	0	1850	0	0
					30955			32805

Fuente: Fuente Investigación de Mercado
Elaborado por: Vera Clara

Es para el mes tercero, se completan los activos intangibles y se invierte en activos fijos y activos realizables.

La fuente que proveen los fondos de la inversión inicial se obtiene de los ingresos y gastos detallados a continuación:

Ingresos.

Considerando los datos del estudio de mercado en relación a la demanda insatisfecha a partir del segundo se proyectan los ingresos mediante partida presupuestaria.

Tabla 32
Ingresos

Ingresos de operación	
Estado	30.000,00
Otros ingresos	
TOTAL INGRESOS OPERACIONALES	30.000,00
Fuente: Fuente Investigación de Mercado	
Elaborado por: Vera Clara	

Egresos.

Se considera como egresos la estimación económica de los costos variables y fijos totales involucrados para lograr el efectivo funcionamiento de la VUE, así también los gastos administrativos y de venta, como también comisiones, depreciaciones y amortizaciones.

Egresos operacionales

Gastos operativos

Se han calculado en base a aquellos egresos que se realizarán para el pago de sueldos del talento humano involucrado y considerando los siguientes sueldos:

Tabla 33
Gastos operativos

Cargo administrativo	Sueldo	
	MENSUAL	ANUAL
Administrador	1200	14.400,00
Asistente administrativo	600	7.200,00
TOTAL PERSONAL	1800	21600

Fuente: Fuente Investigación de Mercado

Elaborado por: Vera Clara

Las dos personas ocupan funciones de acuerdo al nivel organizacional definido en el capítulo anterior. Los sueldos para el talento humano involucrado directamente con la negociación se han determinado para ellos un sueldo acorde al mercado y comisiones.

Tabla 34
Gastos administrativos

Administrativos y generales	Años				
Gastos de nómina personal	1	2	3	4	5
	Administrador	14.400,00	14.928,48	14.928,48	14.928,48
	Asistente administrativo	7.200,00	9.576,00	9.576,00	9.576,00
Total gastos de nómina personal	21.600,00	24.504,48	24.504,48	24.504,48	24.504,48

Fuente Mercado

Elaborado por : Autora

Para la proyección se toma el incremento en función de la inflación. De tal manera que se parte con un gasto de 21.600,00 para el año 1.

Gastos por beneficios sociales y obligaciones al IESS

De igual manera se considera los gastos en que se han de incurrir para el pago de las obligaciones con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y que corresponde al décimo tercero, décimo cuarto; aporte patronal, aporte personal y fondos de reserva.

Tabla 35
Beneficios IESS

Cargo Administrativo	Sueldo		Décimos		Aportes al IESS			Total a liquidar
	Mensual	Anual	Tercero	Cuarto	Patronal	Personal	Fondos de reserva	
Administrador	1.200,00	14.400,00	1.200,00	354	1.605,60	1.360,80	1.200,00	20.120,40
Asistente administrativo	600,00	7.200,00	600,00	354	802,80	680,40	600,00	10.237,20
TOTAL PERSONAL	1.800,00	21.600,00	1.800,00	708,00	2.408,40	2.041,20	1.800,00	30.357,60

Fuente Mercado
Elaborado por : Autora

De igual manera y bajo la fórmula de proyección, se proyecta para los siguientes 5 años con una tasa de inflación del 3,67%

Tabla 36
Gastos por obligaciones al IESS

Gastos beneficios sociales, obligaciones al IESS	1	2	3	4
Administrador	20.120,40	20.858,82	20.858,82	20.858,82
Asistente administrativo	10.237,20	13.615,48	13.615,48	13.615,48
Total gastos de décimos	30.357,60	34.474,29	34.474,29	34.474,29

Fuente Mercado
Elaborado por : Autora

Otros gastos administrativos

Todas las áreas operativas de la empresa comparten el mismo local dividido por modulares, por lo que todas las áreas hacen uso de todos los servicios básicos, la seguridad entre otros que se pueden observar en el siguiente cuadro.

Tabla 37
Gastos administrativos

Detalle		1	2	3	4	5
Arriendo local	500,00	6.000,00	6.448,48	6.685,14	6.930,49	7.184,83
Agua	25,00	300,00	322,42	334,26	346,52	359,24
Luz	35,00	420,00	451,39	467,96	485,13	502,94
Teléfono	140,00	840,00	902,79	935,92	970,27	1.005,88
Seguridad	60,00	720,00	773,82	802,22	831,66	862,18
Diseño contexto inanimado	30,00	360,00	386,91	401,11	415,83	431,09
Materiales de oficina A	25,00	300,00	322,42	334,26	346,52	359,24
Suministros de oficina	20,00	120,00	128,97	133,70	138,61	143,70
Insumos de limpieza A	50,00	600,00	644,85	668,51	693,05	718,48
Papelería corporativa	30,00	120,00	128,97	133,70	138,61	143,70
Publicidad	60,00	720,00	773,82	802,22	831,66	862,18
Movilización y transporte	20,00	240,00	257,94	267,41	277,22	287,39
	995,00	10.740,00	11.542,78	11.966,40	12.405,57	12.860,85

Fuente Mercado
Elaborado por : Autora

Depreciaciones

Las depreciaciones se efectuaron efectuando el cálculo porcentual al valor de compra del bien, no se han considera para el efecto el equipo de oficina, pues sus valores son menores a 10 dólares y no exigen un cálculo por su mínima representación.

Tabla 38
Depreciaciones (tangibles)

Depreciación equipos de computo	7.210,50	7.210,50	7.210,50
Depreciación equipo de oficina	0,00	0,00	0,00
Depreciación muebles y enseres	313,00	313,00	313,00
Total depreciaciones	7.523,50	7.523,50	7.523,50

Fuente: Mercado
Elaborado por : Autora

Amortizaciones

Ha sido necesario amortizar, es decir, reducir el valor de las intangibles que se van depreciando con el paso del tiempo. Con el fin de proporcionar a la empresa cantidades de dinero que se deducen de los ingresos. Para el efecto se ha aplicado el porcentaje definido en la tabla de índices, 20%

Tabla 39
Amortizaciones

Años	1	2	3	4	5
Amortización gastos de constitución	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00
Amortización gastos de organización	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00
Amortización gastos pre operacionales	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00
Amortización gastos capacitación personal	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00
Total amortizaciones	970,00	970,00	970,00	970,00	970,00

Fuente: Mercado
Elaborado por: Vera Clara

Índices financieros

Una vez que se ha logrado superar los estudios que han permitido determinar la viabilidad tanto del mercado como de la disposición de requerimientos físicos y de talento humano, resta por establecer la viabilidad financiera del proyecto. Es necesario, entonces, iniciar el estudio definiendo las tasas respectivas que permiten oportunamente calcular estimaciones financieras y económicas. El siguiente cuadro está dispuesto de tal manera que detalla el nominativo de la tasa y el porcentaje respectivo.

Rentabilidad del proyecto.

A continuación se identifica lo atractivo del proyecto ayudándose de índices financieros que permitirán analiza de manera objetiva los estados de resultados.

Tabla 40
Índices financieros

Índices	Tasa
Tasa de crecimiento del mercado	1,95%
Inflación	3,67%
Depreciación equipos de computación y software	33,00%
Depreciación equipos de oficina	10,00%
Depreciación muebles y enseres	10,00%
Amortización	20,00%
Tasa de descuento capital propio	10,00%
Aporte patronal	11,15%
Aporte personal	9,45%
Beneficiarios directos	66
Beneficiarios indirectos	371
Total beneficiarios	437
Egreso promedio por tramites	90
Índice de confianza empresarial	2,60%

Fuente: Fuente Investigación de Mercado
Elaborado por: Vera Clara

Los valores presentados han sido tomados del Banco Central como es el caso de la tasa de inflación 3, la tasa pasiva y la activa. En cambio los valores de amortizaciones y depreciaciones del manual contable. Cada uno de estos índices permite el cálculo de las proyecciones de ingresos y egresos para el posterior estudio de cada indicador.

Estados Financieros

Estado de resultados

El estado de pérdidas y ganancias presenta el resultado de las operaciones provenientes del uso de los recursos de la VUE al periodo inicial. Se puede observar en el estado de pérdidas y ganancias proyectado, el ingreso esto se debe a que se consideró la inflación y dicho objetivo a partir del segundo año. Los costos fijos son los mismos para todos los períodos, Los costos variables prácticamente se mantiene, este escenario considera el incremento de precio por efecto de la inflación.

Tabla 41
Estado de resultados

Años	1	2	3	4	5
Ingresos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(-) Costos variables	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(-) Costos fijos	25.110,00	25.110,00	25.110,00	25.110,00	25.110,00
= Utilidad bruta en ventas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(-) Gastos administrativos	37.256,40	39.673,71	40.097,33	40.536,50	40.991,79
(-) Gastos de ventas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
= Utilidad operacional	-37.256,40	-39.673,71	-40.097,33	-40.536,50	-40.991,79
(-) Depreciaciones	7.523,50	7.523,50	7.523,50	7.523,50	7.523,50
(-) Amortizaciones	970,00	970,00	970,00	970,00	970,00
(-) Gastos financieros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
= Utilidad antes de participación	-44.779,90	-47.197,21	-47.620,83	-48.060,00	-48.515,29
(-) 15% Participación trabajadores	-6.716,99	-7.079,58	-7.143,13	-7.209,00	-7.277,29
= Utilidad neta antes de impuestos	-38.062,92	-40.117,63	-40.477,71	-40.851,00	-41.237,99
(-) 25% impuesto a la recta	-9.515,73	-10.029,41	-10.119,43	-10.212,75	-10.309,50
= Utilidad neta del ejercicio	-28.547,19	-30.088,22	-30.358,28	-30.638,25	-30.928,49

Fuente: Mercado
Elaborado por: Vera Clara

También, se puede observar que la utilidad del ejercicio decrece con el pasar de los años con ritmo desacelerado, del año 1 (1.533,99) al año cinco (13.355,07) se octuplica, este efecto es dado por dos causas; la primera por el poco ingreso y la segunda porque los gastos son altos.

Flujo de fondos con aporte del estado.

El flujo de caja proyectado, que se muestra en el siguiente cuadro, mide los ingresos y egresos en efectivo que para la VUE se proyectan para los 5 años próximos. En este se encuentran registrados los ingresos y egresos de efectivo distribuidos en flujos operacionales y no operacionales.

Tabla 42
Flujo de Caja con aporte del estado

CONCEPTO		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
A. INGRESOS						
Estado		30.955,00	30.955,00	30.955,00	30.955,00	30.955,00
TOTAL INGRESOS		30.955,00	30.955,00	30.955,00	30.955,00	30.955,00
B. EGRESOS						
Costo Operativo		-	-	-	-	-
Costos fijos	25.110,00					
Gastos Administración		45.749,90	48.167,21	48.590,83	49.030,00	49.485,29
Gastos de nómina personal		21.600,00	23.214,53	23.214,53	23.214,53	23.214,53
Gastos décimos		4.916,40	4.916,40	4.916,40	4.916,40	4.916,40
otros gastos administrativo	995,00	10.740,00	11.542,78	11.966,40	12.405,57	12.860,85
Depreciaciones		7.523,50	7.523,50	7.523,50	7.523,50	7.523,50
Amortizaciones		970,00	970,00	970,00	970,00	970,00
Gastos pre operativos	4.850,00					
TOTAL EGRESOS		45.749,90	48.167,21	48.590,83	49.030,00	49.485,29
C. Flujo Neto Generado	30.955,00	- 14.794,90	- 17.212,21	- 17.635,83	- 18.075,00	- 18.530,29

Fuente: Mercado
Elaborado por: Vera Clara

Los cálculos realizados reflejan, de manera sencilla, ordena y con exactitud, el flujo de dinero en efectivo que es determinante para definir la TIR y VAN lo que determinara si el proyecto es factible o no. Sobre lo expuesto, nótese que para todos los años proyectados, inclusive para el primero los flujos son negativos y no incrementan.

Balance general

La situación financiera de la VUE iniciará su actividad con un total de activos de 30955 dólares, esto indica la situación financiera al inicio del proyecto y en base a este balance inicial se puede tener un panorama claro sobre la situación de la misma. No se registra pasivos, pues no se tienen ni documento ni cuentas por pagar.

Tabla 43
Balance General con aporte del estado

Ecuador año 2015		
ACTIVO		
Activo circulante		
Activo realizable		0,00
Activo diferido		
Arrendos, publicidad pre pagado		995,00
Activo no circulante		
Activos depreciables: muebles de oficina		25.110,00
Activo fijo intangible		
Activos amortizables		4.850,00
TOTAL ACTIVOS		30.955,00
PASIVO		
Pasivo exigible		
Documentos por pagar		
cuentas por pagar		
TOTAL PASIVOS		
CAPITAL CONTABLE		
Capital social		30.000,00
TOTAL CAPITAL CONTABLE		30.0000,00
TOTAL PASIVO Y CAPITAL		30.000,00

Fuente: Mercado
Elaborado por: Vera Clara

Para la elaboración del balance general de los próximos años, se deberán registrar en los activos exigibles lo expuesto muestra la importancia de realizar un balance general al final de cada año.

Evaluación Financiera con aportes del estado.

Tabla 44
Calculo del costo de oportunidad con aporte del estado

TASA DE DESCUENTO				
RECURSOS	VALOR MONETARIO	% COMPOSICIÓN	TASA / PONDERACIÓN	VALOR PONDERADO
Propio	30955,00	100,00	10,00%	10,00%
Financiado	0,00	0,00	0,00%	0,00%
	30955,00	100,00		10,00%

Fuente: Mercado
Elaborado por: Vera Clara

Tabla 45
Tasa de descuento con financiamiento del estado

CK	10,00%
INFLACIÓN	3,67%
TD	$(1+CK)*(1+I)-1$
TD	14,04%

Fuente: Mercado
Elaborado por: Vera Clara

Valor actual neto (VAN) con aporte del estado.

La viabilidad de proyecto fue determina en la investigación del mercado al definir la existencia de demanda de micro empresarios insatisfechos, se debe en este momento determinar la factibilidad del proyecto a través del análisis de la Tasa Interna de Retorno (TIR) y el Valor Actual Neto. (VAN) básicamente.

Al aplicar este criterio de evaluación, el resultado no es positivo o igual a 0, es negativo indicando que el proyecto no es rentable. Para el caso se ha obtenido un VAN de -89.352,94 dólares es la cantidad que falta para que el proyecto genere rentas.

Tabla 46
Valor Actual Neto (VAN) con aporte del estado

Años	Flujo de caja neto	Tasa de descuento	Valor presente de flujo de caja
		14,04%	
0,00	30.955,00	1,00	-30.955,00
1,00	-14.794,90	0,88	-12.973,77
2,00	-17.212,21	0,77	-13.235,65
3,00	-17.635,83	0,67	-11.892,10
4,00	-18.075,00	0,59	-10.687,97
5,00	-18.530,29	0,52	-9.608,45
VALOR ACTUAL NETO			-89.352,94

Fuente: Mercado
Elaborado por: Vera Clara

Considerando que el valor actual neto es negativo se analiza los ingresos de inversión del proyecto, el ingreso que el MIPRO maneja para proyectos sociales es de 30000 dólares por partida según comenta el Ingeniero Marcelo Vaca, Director de MY PYMES del MIPRO ZONA 1.

Tasa Interna de retorno (TIR) con aporte del estado.

Se aplica este criterio con el propósito de evaluar el proyecto en función de una única tasa de rendimiento por periodo, con lo cual la totalidad de los beneficios actualizados son exactamente iguales a los desembolsos expresados en moneda actual; a su vez, que el valor presente de los flujos de caja generados por el proyecto no sean exactamente igual a la inversión neta realizada, 30955.

La TIR calculada del proyecto es irreal por lo que se considera no especificarla, representa la rentabilidad obtenida en proporción directa al capital invertido, a los 30955. Lo que demuestra, comparado con la tasa activa (10,43%) que no es rentable. Invertir en un proyecto de rentabilidad negativa implica un alto riesgo.

Periodo de recuperación de la inversión (PRI) con aporte del estado.

Para el cálculo de este periodo se ha procedido a sumar los flujos de caja al valor presente, es decir, considerando que existe tasa de descuento.

Tabla 47
Período de Recuperación de la Inversión (PRI) con aporte del estado

Años	Flujo de caja neto
1	-12.973,77
2	-13.235,65
3	-11.892,10
4	-10.687,97
5	-9.608,45
Flujo de caja neto acumulado	-58.397,94
Presupuesto proyecto	30.955,00
PRK (AÑOS)	-1,89

Fuente: Mercado

Elaborado por: Vera Clara

La inversión no se recupera. El dinero no se recupera ni la mitad de vida del proyecto calculado.

De acuerdo al cuadro el proyecto es más sensible para ambos casos es necesario contar con ingresos brindando otros servicios.

Como anexo la entidad ejecutora del proyecto en este casi MIPRO deberá acompañar una certificación que garantice la disponibilidad de los recursos de contrapartida.

Aporte social.

Análisis financiero como proyecto social.

Esta técnica analiza la capacidad de respuesta del proyecto al cambiar variables básicas o índices con los cuales se han realizados los cálculos del presente estudio económico financiero.

Tabla 48

Análisis por proyecto social

La creación de la Ventanilla fortalece el crecimiento micro empresarial de Tulcán	*66	**371
ahorro x uso de ventanilla estimado	***298,31	11,91
(*) Beneficiarios estimados obligados a llevar contabilidad jurídicos		
(**) Beneficiarios estimados obligados a llevar contabilidad naturales		
(***)Corresponde ingreso incremental por ahorro de tramitología		

Fuente: Mercado

Elaborado por: Vera Clara

Flujo de fondos social.

En el flujo de caja social proyectado, que se muestra en la siguiente tabla, se mide la cantidad de ahorro que el micro empresario deja de gastar en efectivo al contar con una VUE local, se proyectan para los 5 años próximos. En este se encuentran registrados los 30955 dólares, que emiten el estado más los ingresos de ahorro antes mencionados. Se utiliza los mismos egresos de efectivo distribuidos en flujos operacionales y no operacionales.

Para efectos del presente proyecto se han considerado un escenario social. Los cambios hechos a las variables determinan los límites inferiores admisibles, se quiere decir que cantidad de dinero más convertirían al proyecto en rentable. Se sobreentiende que el proyecto es mucho más rentable que el establecido en el escenario uno y se ha modificado el TIR Social, VAN Social, como se puede ver a continuación:

Tabla 49
Flujo de caja como aporte social

Flujo de caja para inversión social	Inversión (año 0)	1,00	2,00	3,00	4,00	5,00
Ingresos						
Ingresos con oportunidades de VUE		19.688,5	21.160,1	21.936,7	22.741,8	23.576,4
Ingresos sin oportunidades de VUE		4.418,6	4.592,6	4.682,2	4.773,5	4.866,6
Inversiones públicas en Fomento Productivo		30.955,00	30.955,00	30.955,00	30.955,00	30.955,00
Total ingresos		55.062,07	56.707,73	57.573,86	58.470,24	59.397,94
B. EGRESOS						
Costo Operativo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Costos fijos	25.110,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Gastos de nómina personal	0,00	21.600,00	23.214,53	23.214,53	23.214,53	23.214,53
Gastos décimos	0,00	4.916,40	4.916,40	4.916,40	4.916,40	4.916,40
otros gastos administrativo	995,00	10.740,00	11.542,78	11.966,40	12.405,57	12.860,85
Depreciaciones	0,00	7.523,50	7.523,50	7.523,50	7.523,50	7.523,50
Amortizaciones	0,00	970,00	970,00	970,00	970,00	970,00
Gastos pre operativos	4.850,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL EGRESOS	30.955,00	45.749,90	48.167,21	48.590,83	49.030,00	49.485,29
C. Flujo Neto Generado	-30.955,00	9.312,17	8.540,51	8.983,02	9.440,24	9.912,66

Fuente: Mercado

Elaborado por: Vera Clara

Evaluación Financiera como aporte social a los microempresarios.

Valor actual neto (VAN) como aporte social.

Al aplicar este criterio de evaluación, el resultado es positivo, indicando que el proyecto es rentable. Para el caso se ha obtenido un VAN de 557,79 es la cantidad para que el proyecto genere rentas.

Tabla 50
Valor actual neto social

AÑOS	FLUJO DE CAJA NETO	TASA DE DESCUENTO	VALOR PRESENTE DE FLUJO DE CAJA
		14,04%	
0,00	-30.955,00	1,00	-30.955,00
1,00	9.312,17	0,88	8.165,92
2,00	8.540,51	0,77	6.567,38
3,00	8.983,02	0,67	6.057,39
4,00	9.440,24	0,59	5.582,13
5,00	9.912,66	0,52	5.139,98
VALOR ACTUAL NETO			557,79

Fuente: Mercado

Elaborado por: Vera Clara

Considerando que el valor actual neto, la inversión es recomendable, además cabe mencionar que el proyecto es viable socialmente y proporciona el costo inicial del proyecto.

Tasa Interna de retorno (TIR) como aporte social.

Se aplica este criterio con el propósito de evaluar el proyecto en función del flujo social, tomando en cuenta la misma tasa de descuento.

Tabla 51

Tasa interna de retorno social

AÑOS	FLUJO DE CAJA NETO	TASA DE DESCUENTO	VALOR PRESENTE DE FLUJO DE CAJA
		14,8%	
0,00	-30.955,00	1,00	-30.955,00
1,00	9.312,17	0,87	8.113,44
2,00	8.540,51	0,76	6.483,25
3,00	8.983,02	0,66	5.941,36
4,00	9.440,24	0,58	5.440,02
5,00	9.912,66	0,50	4.976,93
VALOR ACTUAL NETO			0,00
TASA INTERNO DE RETORNO			14,8%

Fuente: Mercado

Elaborado por: Vera Clara

La TIR de 14,8% representa el beneficio obtenido en proporción directa al capital invertido, a los 30955 más los 19.688,5, dando un valor de ingreso de 55.062,07 dólares.

Periodo de recuperación de la inversión (PRI) como aporte social.

Para el cálculo de este periodo se ha procedido a sumar los flujos de caja al valor presente, es decir, considerando la misma tasa de descuento.

Tabla 52

Periodo de recuperación de la inversión social

AÑOS	FLUJO DE CAJA NETO
1	8.165,92
2	6.567,38
3	6.057,39
4	5.582,13
5	5.139,98
FLUJO DE CAJA NETO ACUMULADO	31.512,79
Presupuesto proyecto	30.955,00
PRK (AÑOS)	1,02

Fuente: Mercado

Elaborado por: Vera Clara

La inversión se recupera en el primer año. El dinero se recupera a la mitad de vida del proyecto calculado.

De acuerdo al cuadro el proyecto es más sensible para ambos casos es necesario contar con ingresos superiores a los de la inversión.

Como anexo la entidad ejecutora del proyecto en este casi MIPRO deberá acompañar una certificación que garantice la disponibilidad de los recursos de contrapartida.

CAPÍTULO VI

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ❖ La Hora. (2003, julio domingo 27). Atención Deficiente. *La Hora*
- ❖ Baratau. Cinthya. IEPI inaugura Ventanilla Única Empresarial en Portoviejo (2013, febrero 6). *La Hora*. Recuperado de http://www.propiedadintelectual.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/08/boletin_inaguran_ventanillas_unicas_portoviejo.pdf
- ❖ Barrera, Marco (2001). *Situación y Desempeño de las Pymes de Ecuador en el Mercado Internacional*. Mecanismos de Promoción de Exportaciones para las pequeñas y medianas empresas en los países de la Aladi. Uruguay. Recuperado de [www.aladi.org/nsfaladi/reuniones.nsf/.../\\$FILE/ecuador.doc](http://www.aladi.org/nsfaladi/reuniones.nsf/.../$FILE/ecuador.doc)
- ❖ Baygorria, Nolverto (2014). *Asociación Internacional de Clubes de Leones Concejo de Distrito Múltiple "O"*. Instrucción Leonística. Objetividad. Uruguay. Recuperado de <http://www.leonismoargentino.com.ar/INST159.htm>
- ❖ Cámara de Valencia. Valencia. *Ventanilla Única Empresarial*. (2011). Recuperado de <http://www.camaravalencia.com/servicios/vue/pdf/ventanillaunicaempresarial.pdf>.
http://valencia.clubcamara.com/?utm_source=WebCamaraValencia&utm_medium=LandingClubCamara&utm_campaign=ClubCamara
- ❖ Chiavenato, Idalberto, *Administración Proceso Administrativo*
- ❖ Chiavenato, Idalberto (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México. MMIV Edamsa Impresores
- ❖ Contraloría General del Estado (2011). *Decreto Senplades*. Quito. Recuperado de http://www.contraloria.gob.ec/la_institucion.asp?id_SubSeccion=3
http://www.contraloria.gob.ec/la_institucion.asp?id_SubSeccion=3, pág 11
http://www.contraloria.gob.ec/la_institucion.asp?id_SubSeccion=3, Informe de Gestión Cuatrimestral Agosto 2011, pág 27
- ❖ Diccionario Jurídico. Estuderecho.com. s.f. *Revista judicial*. La Hora. Recuperado de <http://www.estuderecho.com/documentos/derechoadministrativo/000000997908c1305.html>

- ❖ Durkel, Jim (2010). *Texas School for the Blind and Visually Impaired*. 1100 West 45th St., Austin, TX 78756 - (512) 454-8631. Un Lugar para Cada Cosa y Cada Cosa en Su Lugar. Recuperado de <http://www.tsbvi.edu/seehear/summer03/place-span.htm>
- ❖ Estuderecho.com, Administración Pública. S.f. *Revista Judicial*. Recuperado de <http://www.estuderecho.com/documentos/derechoadministrativo/000000997908c1305.html> (Imaginar.org/iicd/index_archivos/TU S3/tramitologia.pdf)
- ❖ Fernández, Esteban (2010). *Administración de Empresas un enfoque interdisciplinario*. España. Gráficas Rogar. Recuperado de <https://books.google.es/books?id=HgnZlxbpJY0C&printsec=frontcover&dq=adminstracion+de+empresas&hl=es&sa=X&ei=jTIJVYqFB8mfNoSnhKAM&ved=0CDQQ6AEwAA#v=onepage&q=adminstracion%20de%20empresas&f=false>
- ❖ Fondo Multilateral de Inversiones (2005). *Ecuador- Abstracto. Ventanilla Única de atención al sector privado del Municipio de Cuenca* (TC- EC- M1019).Cuenca. Recuperado de <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=622698>
- ❖ García, Augusto (2012). *Inaplicabilidad de la silla vacía como nueva figura de participación ciudadana en sesiones de Gobiernos Autónomos Descentralizados, por falta de reglamentación adecuada*. Recuperado de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3945/1/GARC%C3%8DA%20S%C3%81NCHEZ%20AUGUSTO%20POMPEYO.pdf>
<http://www.derechoecuador.com/servicio-al-usuario/diccionario-juridico/diccionario-juridico--de>
http://www.derechoecuador.com/index.php?option=com_content&view=article&id=2379:la-administracioacuten-pauacuteblica&catid=23:derecho-administrativo&Itemid=420
- ❖ Gómez, Miguel y cols. (2010). *Cómo hacer tesis de maestría y doctorado*. Editorial María del Pilar Osorio. Educación y Pedagogía.
- ❖ Gobierno de España. *Ventanilla Única Empresarial Asesoramiento (2015) OnLine*. Valencia. Recuperado de <http://www.ventanillaempresarial.org/>
- ❖ Hampton, Davis R., Drucker, (1989-1909). *Administración*. McGraw- Hill. México, pág 3 Reg. Num.
- ❖ Hernández, Carlos (2007). *Análisis Administrativo Técnicas y Métodos*. Costa Rica. Editorial EUNED. Recuperado de https://books.google.es/books?id=Bptc1C9T8ioC&pg=PA198&dq=Chiavenato,+Idalberto,+Administraci%C3%B3n+Proceso+Administrativo&hl=es&sa=X&ei=DTxJVdmSM8S_ggSb14GYDQ&ved=0CEEQ6AEwBg#v=onepage&q=Chiavenato%2C%20Idalberto%2C%20Administraci%C3%B3n%20Proceso%20Administrativo&f=false
- ❖ López, A.; Peralta, D. (2008). *Sistema de Gestión Integral de Trámites para la Ventanilla Única Empresarial*. Repositorio Institucional.

- Universidad del Azuay. Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/2328/1/06828.pdf>
- ❖ Malquín, Sonia; Coral, Mike (2011), *Las PYMES en Tulcán. Avances y perspectivas en el 2011*. Tulcán. pág.55, párrafo 2
 - ❖ Maquiavelo, Nicolás, enero 2014. Recuperado de <http://board.co.bitefight.gameforge.com/board20-comunidad/board34-cultura-general/board142-opini%C3%B3n-y-debate/600-nicolas-maquiavelo-el-fin-justifica-los-medios/>
 - ❖ Microempresa alza explosiva (2012, marzo 20). El Hoy. Recuperado de <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/microempresa-alza-explosiva-244803.html>
 - ❖ Ministerio de Finanzas. *Código Orgánico de Finanzas Públicas* (2010). Quito. Recuperado de http://www.finanzas.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/09/CODIGO_PLANIFICACION_FINAZAS.pdf
 - ❖ Ministerio de Industrias y Pructividad MIPRO (2013). *País Productivo*. ISSN 1390-7522. Edición N° 4. Recuperado de <http://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/revista4.pdf>
 - ❖ Molina Katherine s.f. *Ficha de Observación de Actitudes*. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/60820026/FICHA-DE-OBSERVACION-DE-ACTITUDES#scribd>
 - ❖ Pensar de Nuevo.org (2014). Recuperado de <http://www.pensardenuevo.org/ensayo-sobre-teoria-de-la-administracion/>
 - ❖ Portal Autodominio (2011). Recuperado de <http://www.autodominioesencial.blogcindario.com/2011/05/00001-sobre-el-valor-del-autodominio.html>
 - ❖ Portal mis Respuestas.com (2014). Recuperado de <http://www.misrespuestas.com/que-es-la-equidad.html>
 - ❖ Portal Educativo tipos de. Org (2012). *Tipos de observación*. Recuperado de <http://www.tiposde.org/escolares/488-tipos-de-observacion/>
 - ❖ Ricardo, Romero, *Marketing*, Editora Palmir E.I.R.L., Pág. 9.
 - ❖ Robbins, Stephen; Mary, Coulter, (2005). *Administración*. México, Pearson Education
 - ❖ SENPLADES. *Plan Nacional del Buen Vivir* (2013). Recuperado de www.senplades.gov.ec
 - ❖ Servicio de Rentas Internas. *Código Tributario*. (2005). Quito. SRI. Recuperado de http://www.sri.gob.ec/web/guest/bases-legales?p_auth=g540gksO&p_p_id=busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7&p_p_lifecycle=1&p_p_state=normal&p_p

_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=1&_busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7_com.sun.faces.portlet.VIEW_ID=%2Fpages%2FbusquedaBasesLegales.xhtml&_busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7_com.sun.faces.portlet.NAME_SPACE=_busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7_

- ❖ Servicio de Rentas Internas. *Constitución del Ecuador*. (2008). Quito. SRI. Recuperado de http://www.sri.gob.ec/web/guest/bases-legales?p_auth=g540gksO&p_p_id=busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7&p_p_lifecycle=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=1&_busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7_com.sun.faces.portlet.VIEW_ID=%2Fpages%2FbusquedaBasesLegales.xhtml&_busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7_com.sun.faces.portlet.NAME_SPACE=_busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7_
- ❖ Superintendencia de Compañías. *Ley de Compañías (1999)*. Recuperado de <http://181.198.3.74/wps/wcm/connect/77091929-52ad-4c36-9b16-64c2d8dc1318/LEY+DE+COMPA%C3%91IAS+act.+Mayo+20+2014.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=77091929-52ad-4c36-9b16-64c2d8dc1318,>
www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/institucion/base_legal.pdf
- ❖ Temas de Interés, Perú (2011). Recuperado de <http://www.deperu.com/abc/regimen-laboral-especial/560/que-es-una-microempresa>
- ❖ Universidad de Barcelona Virtual. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/6047104/teorias-de-la-administracion>
- ❖ Ventanilla de Otavalo (2008). Recuperado de <http://www.otavaloempresarial.com/>
- ❖ Yupangui, Franklin, (2011). *Plan Estratégico para la Agencia de desarrollo empresarial- ade período 2009-2013*. Recuperado http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/819/3/UTPL_Yupangui_Franklin_658X4103.pdf

CAPÍTULO VII

ANEXOS

Anexo 1.- De la Constitución de la República del Ecuador.

Capítulo tercero

Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria

Sección novena

Personas usuarias y consumidoras

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados (Constitución del Ecuador, 2008, pág. 39).

Capítulo sexto

Derechos de libertad

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características (Constitución del Ecuador, 2008, pág. 47)

Capítulo noveno

Responsabilidades

Art. 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley:

11. Asumir las funciones públicas como un servicio a la colectividad y rendir cuentas a la sociedad y a la autoridad, de acuerdo con la ley (Constitución del Ecuador, 2008, pág. 59).

Sección segunda
Administración pública

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación (Constitución del Ecuador, 2008, pág. 117).

TÍTULO VI
RÉGIMEN DE DESARROLLO

Capítulo primero
Principios generales

Art. 277.-Para la consecución del buen vivir, serán deberes generales del Estado:

4. Producir bienes, crear y mantener infraestructura y proveer servicios públicos (Constitución del Ecuador, 2008, pág. 136).

Capítulo quinto
Sectores estratégicos, servicios y empresas públicas

Art. 315.- El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas. Las empresas públicas estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes, de acuerdo con la ley; funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales. Los excedentes podrán destinarse a la inversión y reinversión en las mismas empresas o sus subsidiarias, relacionadas o asociadas, de carácter público, en niveles que garanticen su desarrollo. Los excedentes que no fueran invertidos o reinvertidos se transferirán al Presupuesto General del Estado. 50 La ley definirá la participación de las empresas públicas en empresas mixtas en las que el Estado siempre tendrá la mayoría accionaria, para la participación en

la gestión de los sectores estratégicos y la prestación de los servicios públicos (Constitución del Ecuador, 2008, pág. 149).

Anexo 2.- De la Contraloría General del Estado.

Artículo 1.- Establecer el Sistema Nacional de Planificación, SNP como una instancia pública, liderada y coordinada por la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo- SENPLADES-. (Contraloría General del Estado,2011 Decreto Creación Senplades).

Artículo 3.- Corresponde a la SENPLADES garantizar el cumplimiento de la finalidad establecida para el Sistema Nacional de Planificación, por lo que ejercerá las siguientes acciones:

- d) Apoyará la elaboración de los planes y programas sectoriales.
- e) Realizar seguimiento a la ejecución de los planes, programas y proyectos ejecutados por el gobierno central o con la participación de sus entidades.
- j) Promoverá e impulsará procesos de reforma y modernización de las instituciones, empresas y demás órganos del Estado. (Contraloría General del Estado, 2011 Decreto Creación Senplades).

Artículo 6.- Se establecen siete regiones administrativas para la constitución de las Subsecretarías Regionales de Planificación. Estas Subsecretarías regionales ejercerán sus competencias en las siguientes provincias:

Región 1: Provincias Esmeraldas, Carchi, Imbabura y Sucumbíos;

Región 2: Provincias de Pichincha, Napo y Orellana;

Región 3: Provincias de Pastaza, Cotopaxi, Tungurahua y Chimborazo;

Región 4: Provincias de Manabí, Santo Domingo de los Tsáchilas, Galápagos;

Región 5: Provincias de Guayas, Los Ríos, Península de Santa Elena y Bolívar;

Región 6: Provincias de Azuay, Cañar y Morona Santiago;

Región 7: Provincias de El Oro, Loja y Zamora Chinchipe (Contraloría General del Estado, 2011).

Artículo 280.- El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado Central y los Gobiernos Autónomos Descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores. (Contraloría General del Estado, 2011 pág. 11)

Anexo 3.- De la Ley de Compañías

SECCION VIII

DE LA COMPAÑIA DE ECONOMIA MIXTA

Art. 308.- El Estado, las municipalidades, los consejos provinciales y las entidades u organismos del sector público, podrán participar, juntamente con el capital privado, en el capital y en la gestión social de esta compañía (Ley de Compañías, 2011, pág. 90).

Art. 309.- La facultad a la que se refiere el artículo anterior corresponde a las empresas dedicadas al desarrollo y fomento de la agricultura y de las industrias convenientes a la economía nacional y a la satisfacción de necesidades de orden colectivo; a la prestación de nuevos servicios públicos o al mejoramiento de los ya establecidos (Ley de Compañías, 2011, pág. 90).

Art. 310.-Las entidades enumeradas en el Art. 308 podrán participar en el capital de esta compañía suscribiendo su aporte en dinero o entregando equipos, instrumentos agrícolas o industriales, bienes muebles e inmuebles, efectos públicos y negociables, así como también mediante la concesión de prestación de un servicio público por un período determinado (Ley de Compañías, 2011, pág. 90).

Art. 317.- Si la compañía de economía mixta se formare para la prestación de nuevos servicios públicos o de servicios ya establecidos, vencido el término de su duración, el Estado podrá tomar a su cargo todas las acciones en poder de

los particulares, transformado la compañía de economía mixta en una entidad administrativa para el servicio de utilidad pública para el que fue constituida (Ley de Compañías, 2011, pág. 92)

Anexo 4.- Constitución de Compañías

Tabla 53

Compañía de Responsabilidad Limitada

C O M P A Ñ Í A	EL NOMBRE	SOLICITUD DE APROBACIÓN	SOCIOS		CAPITAL		OBJETO SOCIAL	
			CAPACIDAD	# MINIMO, MAXIMO	MINIMO	PARTICIPACIONES	INFORME PREVIO	OTROS REQUISITOS
R E S P O N S A B I L I D A D L I M I T A D A	-Debe ser Razón Social, denominación objetiva o fantasía -Deberá ser aprobado por la Secretaría General de la oficina Matriz de la Superintendencia de Compañías, por la Secretaría General de la Intendencia de Compañías de Quito, o por funcionarios designados en las Intendencias. - Deberá acudir al IEPI para proteger la marca.	- Entregar 3 copias certificadas de la escritura de constitución de la Compañía. -Adjuntar solicitud suscrita por abogado requiriendo aprobación del contrato constitutivo.	-Se requiere Capacidad civil para contratar. - No podrá hacerlo entre padres e hijos no emancipados ni entre cónyuges	-2 socios Mínimo -15 socios Máximo -Si en el transcurso de su existencia jurídica llegare a exceder este # deberá transformarse en otra clase de compañía o disolverse.	400 dólares que deberá Inscribirse íntegramente y pagarse al menos el 50% del valor nominal de cada participación. Puede pagarse en dinero o especies (bienes muebles inmuebles (departamento) o intangibles o incluso especies y dinero a la vez	Comprenden los aportes del capital, son iguales, acumulativas e indivisibles. La compañía entregará a cada socio un certificado de aportación en el que consta, necesariamente, su carácter de no negociable y el número de las participaciones que por su aporte le corresponde.	Si la compañía va a dedicarse al transporte terrestre de personas o bienes, es indispensable que se obtenga el informe favorable previo de la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. El documento que lo contenga se incorporará como habilitante de la respectiva escritura pública de constitución de la compañía.	Compañías dedicadas a Actividades Complementarias, de Vigilancia – seguridad, alimentación, mensajería o limpieza, diversas de las labores propias y habituales del proceso productivo de la usuaria tendrán un objeto único y exclusivo y deben acreditar un capital social mínimo de diez mil dólares.

Fuente: (Superintendencia de Compañías, 2012)

Elaborado por: Vera Clara

Compañías Anónimas

Tabla 54
Compañía Anónima

NOMBRE	EL NOMBRE	FORMAS DE CONSTITUCIÓN		ACCIONISTAS		CAPITAL
		SIMULTÁNEA	SUCESIVA	CAPACIDAD	# DE ACCIONISTAS	MINIMO
ANÓNIMAS	No puede tener por nombre una razón social, con las salvedades correspondientes, perfectamente identificadas.	Se constituye en un solo acto por convenio entre los que otorguen la escritura y suscriben las acciones, quienes serán los fundadores.	Por suscripción pública de acciones, los iniciadores de la compañía que firmen la escritura de promoción serán promotores.	Se requiere la capacidad civil para contratar. Sin embargo no podrán hacerlo entre cónyuges ni entre hijos no emancipados.	Dos o más accionistas. La compañía anónima no podrá subsistir con menos de dos accionistas, salvo las compañías cuyo capital total o mayoritario pertenezcan a una entidad del sector público.	800 dólares. El capital deberá suscribirse íntegramente y pagarse en al menos un 25% del valor nominal de cada acción. Si se tratare de constituir una compañía cuyo objeto sea la explotación de los servicios de transporte aéreo interno o internacional, se requerirá que tal compañía específicamente se dedique a esa actividad con un capital no inferior a veinte veces el monto señalado por la Ley de Compañías para las sociedades anónimas.

Fuente: (Superintendencia de Compañías, 2012)
Aprobado por: Vera Clara

Compañías, Agencias Navieras.

Estas compañías que acorde a su objeto social se dedicarán al servicio de agenciamiento del comercio marítimo, tienen un capital social suscrito y pagado sea igual o superior a cuatro mil dólares.

Compañías "Holding".

Las compañías de esta clase, llamadas también "tenedoras de acciones o de participaciones", deben tener como actividad principal de su objeto la compra de acciones o de participaciones sociales de otras compañías, con la finalidad de vincularlas y ejercer su control a través de nexos de propiedad accionaria, gestión, administración, responsabilidad crediticia o resultados, para conformar así un grupo empresarial.

Compañías de Servicios Auxiliares del Sistema Financiero.

En la constitución de compañías que se van a dedicar a prestar servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: Transporte de especies monetarias y de valores, servicios de cobranza, cajeros automáticos, servicios contables y de computación, fomento a las exportaciones e inmobiliarias propietarias de bienes destinados exclusivamente a uso de oficinas de una sociedad controladora o institución financiera; y, otras, deberán previamente ser calificadas como tales por la Superintendencia de Bancos y luego someter el trámite de aprobación a la Superintendencia de Compañías.

Compañías de Economía Mixta.

Para constituir estas compañías es indispensable que contraten personas jurídicas de derecho público o personas jurídicas semipúblicas con personas jurídicas o naturales de derecho privado (Art. 308 de la Ley de Compañías).

En esta especie de compañías no puede faltar el órgano administrativo pluripersonal denominado directorio. Asimismo, en el estatuto, si el Estado o las entidades u organismos del sector público que participen en la compañía, así lo plantearen, se determinarán los requisitos y condiciones especiales que resultaren adecuados respecto a la transferencia de las acciones y a la participación en el aumento del capital suscrito de la compañía (Art. 312 de la Ley de Compañías).

En lo demás, para constituir estas compañías, se estará a lo normado en la Sección VIII de la Ley de Compañías, relativa a la sociedad anónima.

Compañías en Comandita por Acciones.

Los mismos que la Ley exige para la constitución de las compañías anónimas, con las modificaciones propias de esta especie que constan en la Sección VII de la Ley de Compañías, esto es, en los artículos 301 a 304 del indicado cuerpo de leyes.

Las Asociaciones o Cuentas en Participación.

La asociación o cuentas en participación es aquella en que un comerciante da a una o más personas participación en las utilidades o pérdidas de una o más 6 operaciones o de todo su comercio. Puede también tener lugar en operaciones mercantiles hechas por no comerciantes.

La asociación o compañía accidental se rige por las convenciones de las partes y está exenta de las formalidades establecidas para las compañías con personalidad jurídica. No obstante, deberá tenerse en cuenta lo dispuesto en la Sección XV de la Ley de Compañías, es decir, en los artículos 423 a 428 de ese cuerpo normativo. (Superintendencia de Compañías, 2012).

Anexo 5.- Principios de la Ventanilla Única Empresarial.

Equidad.- Se trata de la constante búsqueda de la justicia social, (Mis Respuestas, 2014), este principio busca que mediante este trabajo se contribuya con las tareas arduas del estado ecuatoriano de recaudación.

Orden.- Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar (Durkel, Jim, 2014). Es el orden material y humano que brinda el estado ecuatoriano debe llegar a todas las sociedades para mantener el buen vivir de sus habitantes.

Iniciativa.- La capacidad de visualizar un plan y asegurar el éxito. (Pensar de Nuevo.org, 2014).

Espíritu de Equipo.- La unión del personal, la armonía y la unión entre las personas son grandes fuerzas para la organización. (Chiavenato, Idalberto, 2006). Esta tesis se guará en este principio por cuanto busca aliarse con instituciones públicas para trabajar en equipo y juntos mejorar el desarrollo de las microempresas de Tulcán. Este trabajo se sustentará en los valores más importantes de la administración, estos valores se caracterizan por estar presentes en cada proceso administrativo:

“Formar un carácter capaz de dominar la comodidad y los impulsos propios de su forma de ser para hacer la vida más amable a los demás” (Portal

Autodominio, 2011), este valor es esencial para la creación de la Ventanilla Única Empresarial y fortalecer el crecimiento micro empresarial de Tulcán.

Objetividad.-Valor de ver el mundo como es (Baygorria, Nolverto, 2014), y no como queremos que sea, en nuestro país las sociedades no ven más allá de lo que se repite a diario, estamos acostumbrados a que las cosas se hagan a nuestra manera y buscamos el bienestar individual sin darnos cuenta que la realización personal se encuentra en hacer el bien para los demás. La VUE en Tulcán se la llevará a la práctica mediante una investigación permanente, con ayuda y motivación de personas experimentadas, con la alianza de instituciones públicas y privadas que permiten el fortalecimiento de las microempresas que permiten la productividad en la zona fronteriza del Ecuador.

Anexo 6.- Autorización de la Base de datos SRI

DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL CARCHI DEL
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS



Trámite N 104012012001964
RUC:
ASUNTO: Información de contribuyentes
Juicio No.:
Tulcán, 8 JUL 2012

OFICIO No. 104012012OATN000222

Abg.
Jaime Cerón Padilla
Abogado de la Defensoría del Pueblo de Carchi
Dirección: Sucre y 9 de Octubre
Teléfono: 2984321
Presente.-

El numeral 6 del Art. 7 de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas, faculta al Director General de esta institución para delegar sus atribuciones a los funcionarios que se determinen en el Reglamento Orgánico Funcional.

El inciso tercero, del Art. 9 de la Ley No. 041 de Creación del Servicio de Rentas Internas, publicada en el Registro Oficial No. 206 del 02 de diciembre de 1997, reformado por el Art. 59 de la Ley 2001-41, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No 325 de 14 de mayo de 2001, dispone que los Directores Regionales y Provinciales del Servicio de Rentas Internas ejercerán, dentro de sus respectivas jurisdicciones, las funciones que el Código Tributario asigna al Director General, con excepción de la absolución de consultas, resolución de recursos de revisión y expedición de resoluciones de carácter general.

Mediante Resolución No. NAC-RHUR2007-0651, de 10 de julio del 2007, el Directorio del Servicio de Rentas Internas asigna como Director Provincial de Carchi al Econ. Jorge Narváez P. MBA.

En atención a su oficio sin número, ingresado el 04 de junio de 2012 e identificado con el número de trámite 104012012001964, en el que solicita al Servicio de Rentas Internas, se facilite la base de datos de la ubicación de los contribuyentes obligados a llevar contabilidad en el cantón Tulcán...; la Administración Tributaria le informa lo siguiente:

Sírvase encontrar en un CD la base de datos de las ubicaciones de los contribuyentes obligados a llevar contabilidad del Cantón Tulcán.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes.

Notifíquese.- Tulcán a,

8 JUL 2012

Jorge Narváez P. MBA
**DIRECTOR PROVINCIAL DE CARCHI
DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

Funcionario Responsable: Ing. Fernando Bevelo T.
Firma:
Revisado por: Ing. Edison Buelo Ch.
Firma:
Departamento de Servicios Tributarios

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
RAZON DE NOTIFICACION



Social: DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEL ECUADOR DELEGACIÓN DEL CARCHI

Provincia de Carchi siendo las 10:58 horas del día 18 de Julio del 2012, de conformidad con lo
o en el artículo 105 y siguientes del Código Tributario, notifíquese:

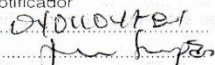
RESOLUCION PROVIDENCIA OFICIOS OTROS

NUMERO	TRAMITE	CONCEPTO
0120ATN000222	104012012001964	OFICIO

PERSONAL BOLETA FAX VENTANILLA

Ciudad/cantón de: TULCAN
 Dirección: SUCRE SN 9 DE OCTUBRE, FRENTE AL MERCADO SAN MIGUEL
 Parroquia:
 Teléfono: 062984321

Inicio previamente indicado no corresponde, señale el correcto:
 Departamento: No: Intersección:
 Ciudad: Teléfono:

Notario notificador


(f) Persona que recibe
 Cédula:
 Nombre:
 Parentesco/Relación:

En caso de que el interesado, persona que recibe en ausencia del principal, se negare, no pudiere, ó no quisiere firmar, se dejará constancia de tal
 en la notificación con la firma de un testigo.

Observaciones:

Presunta:

TODOS NUESTROS SERVICIOS SON GRATUITOS.
 Si tiene alguna duda o inquietud relacionada al documento o a la veracidad del mismo, por favor comuníquese o acérquese a las
 oficinas del Servicio de Rentas Internas.

SRI.gob.ec



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI.
ENCUESTA DIRIGIDA A MICROEMPRESARIOS DE TULCÁN.**

Objetivo:
Diagnosticar en microempresarios la necesidad de implementación de una Ventanilla Única Empresarial en la ciudad de Tulcán.

Glosario:
 Persona Natural.- Persona con una actividad económica. (SRI, 2012)
 Persona Jurídica.- Sociedades legalmente constituidas. (SRI, 2012)
 Ventanilla Única Empresarial (VUE).- Espacio físico de múltiples servicios para microempresas.
 Superintendencia de Compañías (SUPERCIAS).- Institución que tramita constitución de nuevas compañías. (OTAVALO, 2012)
 Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual (IEPI).- Institución que promueve y protege la creación intelectual de marcas, patentes, derechos de autor. (OTAVALO, 2012)

- | | |
|---|--|
| 1. Razón Social: | 2. Natural () ₁ Jurídica () ₂ |
| 3. Teléfono de contacto: | 4. Parroquia: Tulcán () ₁ G. Suárez () ₂ |
| 5. Obligado a llevar contabilidad: | 6. ¿Cuántos años tiene su empresa? |
| Si () ₁ No () ₂ | Menos de 1 año () ₁ 1 a 3 años () ₂ |
| | 4 a 6 años () ₃ más de 6 años () ₄ |

7. Su empresa se dedica a:
 Hace un producto (Cual)₁.....
 Entrega un servicio (Cual)₂.....
 Comercializa productos (Cual)₃.....

DATOS DEL MICROEMPRESARIO:

- | | |
|--|---|
| 8. Género:
Femenino () ₁ ; Masculino () ₂ | 9. Nivel de estudios
Enseñanza Básica () ₁ Enseñanza Media () ₂
Educación Técnica () ₃ Educación Profesional () ₄ |
|--|---|

CONSTITUCIÓN- CREACIÓN

En función de su experiencia al crear su empresa, por favor díganos cuanto tiempo, cuantas actividades y cuánto dinero le tomaron realizar para la apertura.

FACTORES	PROCESOS ₍₁₎ Número de actividades	TIEMPO ₍₂₎ En horas	COSTO ₍₃₎ En dólares
10. Apertura de un negocio.			
11. Manejo de permisos de construcción.			
12. Obtención de electricidad.			
13. Registro de propiedades.			
14. Obtención de crédito.			
15. Pago de impuestos mensual.			
16. Pago de Patente Municipal			
17. Cumplimiento de contratos.			
18. Obtención de Ruc			
19. Obtención de Rum			
20. Permisos de Funcionamiento			
21. Permiso de Bomberos			

NECESIDAD DE VENTANILLA ÚNICA

22. Cree usted que existe un apoyo real para los microempresarios y el emprendimiento en Tulcán
 Sí ()₁ No ()₂
23. Cree usted que la información sobre los requisitos para apertura de una microempresa son suficientes
 Sí ()₁ No ()₂
24. Elija la frase que más lo representa
 ()₁ "Siento que podría vender más pero es muy difícil que la gente me compre"
 ()₂ "Creo que lo hago mejor que los otros pero igual no me va tan bien como me gustaría".
 ()₃ "Los asuntos de impuestos internos, las boletas y el IVA se los dejo a otra persona".
 ()₄ "A veces se me olvidan cosas importantes que tenía que hacer y nadie me avisa los recados, siento que estoy sólo haciendo todo".
 ()₅ "Estoy endeudado y no he podido pagarle a toda la gente a la que le debo plata".

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 8.- Fichas de Observación.

Tabla 55
Ficha de Observación 1

Nombre de la Institución:		Superintendencia de Compañías				
Lugar:		Cámara de Comercio de San Miguel de Ibarra				
Tipo de Observación:		Observación Participante				
Fecha:		Agosto del 2011				
Alumno:		Clara Leonor Vera Sangucho	Tiempo:	20 minutos		
Grado de Desarrollo Alcanzado			Grado de Desarrollo Alcanzado			
1.- Conseguido Satisfactoriamente						
2.- Conseguido Suficientemente						
3.- Conseguido con Dificultad						
4.- No Conseguido						
			1	2	3	4
Infraestructura de la Institución						
Texto de Observación						
.- El lugar es visible y fácil de identificar						
.- Posee rotulación de identificación						
.- El lugar presenta buena imagen						
.- La distribución del espacio es correcta						
Calidad del Servicio						
.- El tiempo de espera para ser atendido es prudencial						
.- Es cordial, amable, atento el funcionario que labora en la institución antes, durante y después de la atención al usuario						
.- Es atento a las inquietudes del usuario						
.- Responde con facilidad y satisface las necesidades del tema						
.- El tiempo destinado al usuario es prudencial						
.- Da solución al problema que presenta el usuario						
.- Se interesa por dar seguimiento al trámite del usuario						
.- Maneja con experiencia los procesos de gestión de trámites						
.- El tiempo de demora para gestionar los trámites es prudencial						
.- Posee papelería Corporativa como trípticos, volante entre otros						
.- Pregunta si el usuario quedó satisfecho con el servicio.						

Fuente: Mercado
Elaborado por: Vera Clara

Tabla 56
Ficha de Observación 2

Nombre de la Institución:		Ventanilla Única Empresarial			
Lugar:		Casa del Turista de Otavalo			
Tipo de Observación:		Observación Participante			
Fecha:		Enero del 2015			
Alumno:		Clara Leonor Vera Sangucho	Tiempo:	45 minutos	
Grado de Desarrollo Alcanzado		Grado de Desarrollo Alcanzado			
1.- Conseguido Satisfactoriamente					
2.- Conseguido Suficientemente					
3.- Conseguido con Dificultad					
4.- No Conseguido					
		1	2	3	4
Infraestructura de la Institución					
Texto de Observación					
.- El lugar es visible y fácil de identificar					
					x
.- Posee rotulación de identificación					
					x
.- El lugar presenta buena imagen					
			x		
.- La distribución del espacio es correcta					
		x			
Calidad del Servicio					
.- El tiempo de espera para ser atendido es prudencial					
				x	
.- Es cordial, amable, atento el funcionario que labora en la institución antes, durante y después de la atención al usuario					
			x		
.- Es atento a las inquietudes del usuario					
			x		
.- Responde con facilidad y satisface las necesidades del tema					
			x		
.- El tiempo destinado al usuario es prudencial					
			x		
.- Da solución al problema que presenta el usuario					
			x		
.- Se interesa por dar seguimiento al trámite del usuario					
				x	
.- Maneja con experiencia los procesos de gestión de trámites					
			x		
.- El tiempo de demora para gestionar los trámites es prudencial					
				x	
.- Posee papelería Corporativa como trípticos, volante entre otros					
					x
.- Pregunta si el usuario quedó satisfecho con el servicio.					
					x
Fuente: Mercado					
Elaborado por: Vera Clara					

Anexo 9.- Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas

Art. 15.- La política pública, compete a los ministerios, formular y ejecutar planes de desarrollo y de ordenamiento territorial.

Art. 18, 21.- el Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa constituye el conjunto de procesos, entidades e instrumentos para organizar y coordinar la planificación del desarrollo en todos los niveles de gobierno confirmado por el gobierno central y los gobiernos autónomos descentralizados como también:

- ❖ El Consejo Nacional de Planificación
- ❖ La Secretaría Técnica del Sistema;
- ❖ Los Consejos de Planificación de los Gobiernos Autónomos Descentralizados;
- ❖ Los Consejos Sectoriales de Política Pública de la Función Ejecutiva;
- ❖ Los Consejos Nacionales de Igualdad; y,
- ❖ Las instancias de participación definidas en la Constitución de la República y la Ley, tales como los Consejos Ciudadanos, los Consejos Consultivos, las instancias de participación de los Gobiernos Autónomos Descentralizados y regímenes especiales y otras que se conformen para efecto del ejercicio de la planificación participativa.

Art 26, 27, 34.- La Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo bajo supervisión del secretario debe preparar el Plan Nacional de Desarrollo que es la máxima directriz política y administrativa que tiene una duración de cuatro años para el diseño y aplicación de la política pública, se sujetan al plan las acciones, programas, y proyectos públicos como también el libre acceso a la información y la aprobación y ejecución del presupuesto general del estado.

Art 38, 39, 40.- El Consejo Nacional de Planificación aprueba o desaprueba el Plan Nacional de Desarrollo como también los lineamientos y políticas que orientan el sistema nacional de planificación participativa hasta 90 días después de iniciada la gestión del presidente de la república. Una vez aprobado el plan será emitido a la asamblea nacional para su debido conocimiento. La programación presupuestaria será anual y de responsabilidad del presidente.

Art 53.- la estrategia territorial nacional es el instrumento de planificación nacional que forma parte del Plan Nacional de Desarrollo y orienta las

decisiones de planificación territorial, de escala nacional definida por las entidades de gobierno central y los gobiernos autónomos descentralizados, se propondrá políticas integrales para zonas de frontera.

Art 55, 57, 58.- La inversión pública es el conjunto de egresos y/o transacciones que se realizan con recursos públicos, los planes de inversión son la expresión técnica y financiera del conjunto de programas y proyectos de inversión, estos planes serán cuatrianuales y anuales, la expresión financiera de cada plan anual de inversiones es el respectivo presupuesto anual de inversión.

Art. 60, 61,64.- Una de las entidades que forman parte del Presupuesto General del Estado es el caso de las empresas públicas, a través de sus respectivos directorios deberán incluir en el plan anual de inversiones, el proyecto deberá estar registrado en el banco de proyectos que maneja la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo y establecerá los requisitos y procedimientos para su funcionamiento, en la adquisición de bienes y servicios, necesarios para la ejecución de los programas y proyectos, se privilegiará a la producción nacional.

Art. 70,72, 77.- El Sistema Nacional de Finanzas Públicas (SINFIP) registra operaciones de instituciones del sector público y formular la proforma del presupuesto del estado que es el instrumento para la determinación y gestión de ingresos y egresos de las empresas públicas y otras.

Art. 79.- Egresos permanentes: Son los egresos de recursos públicos que el Estado a través de sus entidades, instituciones y organismos, efectúan con carácter operativo que requieren repetición permanente y permiten la provisión continua de bienes y servicios públicos a la sociedad. Los egresos permanentes no generan directamente acumulación de capital o activos públicos.

Art. 93.- Recaudación.- Las entidades, instituciones y organismos del sector público realizarán la recaudación de los ingresos públicos a través de las entidades financieras u otros mecanismos o medios que se establezcan en la

ley o en las normas técnicas expedidas por el ente rector de las finanzas públicas, en coordinación con esas entidades.

Art. 95.-Comprende las normas, técnicas, métodos y procedimientos vinculados a la previsión de ingresos, gastos y financiamiento para la provisión de bienes y servicios públicos a fin de cumplir las metas del Plan Nacional de Desarrollo y las políticas públicas.

Art. 96.- Etapas del ciclo presupuestario.- El ciclo presupuestario es de cumplimiento obligatorio para todas las entidades y organismos del sector público y comprende las siguientes etapas: Programación presupuestaria. Formulación presupuestaria. Aprobación presupuestaria. Ejecución presupuestaria. Evaluación y seguimiento presupuestario. Clausura y liquidación presupuestaria. Con la finalidad de asegurar una adecuada coordinación de procesos interinstitucionales en todas las fases del ciclo presupuestario, el ente rector de las finanzas públicas emitirá lineamientos a todas las entidades del Sector Público.

Art. 97.- Contenido y finalidad.- Fase del ciclo presupuestario en la que, en base de los objetivos determinados por la planificación y las disponibilidades presupuestarias coherentes con el escenario fiscal esperado, se definen los programas, proyectos y actividades a incorporar en el presupuesto, con la identificación de las metas, los recursos necesarios, los impactos o resultados esperados de su entrega a la sociedad; y los plazos para su ejecución.

El ente rector de las finanzas públicas establecerá, sobre la base de la programación cuatrianual, los límites máximos de recursos a certificar y comprometer para las entidades y organismos que conforman el Presupuesto General del Estado. Si los programas y proyectos superan el plazo de cuatro años, el ente rector establecerá los límites máximos, previo a la inclusión del Proyecto en el Programa de Inversiones, para lo cual, coordinará con la entidad rectora de la planificación nacional en el ámbito de la programación plurianual de la inversión pública.

Art. 99.- Universalidad de recursos.- Los recursos que por cualquier concepto obtengan, recauden o reciban las entidades y organismos que conforman el Presupuesto General del Estado son recursos públicos, por lo que su uso no podrá ser determinado directamente por aquellas entidades u organismos, a excepción de los recursos fiscales generados por las instituciones, los mismos que tendrán una reglamentación específica.

Art. 100.- Formulación de proformas institucionales.- Cada entidad y organismo sujeto al Presupuesto General del Estado formulará la proforma del presupuesto institucional, en la que se incluirán todos los egresos necesarios para su gestión. En lo referido a los programas y proyectos de inversión, únicamente se incluirán los que hubieren sido incorporados en el Plan Anual de Inversión (PAI), o que hubieren obtenido la prioridad de la Secretaría Técnica del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa durante la ejecución presupuestaria. Dichas proformas deben elaborarse de conformidad con el Plan Nacional de Desarrollo, la programación fiscal y las directrices presupuestarias. Las proformas presupuestarias de las empresas públicas, gobiernos autónomos descentralizados, banca pública y seguridad social incorporarán los programas, proyectos y actividades que hayan sido calificados y definidos de conformidad con los procedimientos y disposiciones previstas en este código y demás leyes.

Art. 101.- Normas y directrices.- En la formulación de las proformas presupuestarias del sector público, incluidas las de las empresas públicas, gobiernos autónomos descentralizados, banca pública y seguridad social, se observarán obligatoriamente las normas técnicas, directrices, clasificadores y catálogos emitidos por el ente rector del SINFIP.

Art. 102.- Contenido y envío de las proformas presupuestarias institucionales.- Las proformas incluirán todos los ingresos y egresos previstos para el ejercicio fiscal en el que se vayan a ejecutar. Ninguna entidad del sector público podrá excluir recursos para cubrir egresos por fuera de su presupuesto. Las máximas autoridades de las entidades, cuyos presupuestos conforman el Presupuesto

General del Estado, remitirán al ente rector del SINFIP las proformas institucionales, en el plazo que el ente rector de las finanzas públicas señale en las directrices presupuestarias.

Art. 103.- Consolidación y elaboración de la proforma presupuestaria.- El ente rector del SINFIP considerando las directrices presupuestarias emitidas y la disponibilidad real de recursos revisará, reformará de ser el caso, recomendará y consolidará las proformas institucionales, base sobre la cual elaborará la Proforma del Presupuesto General del Estado. En lo referente a la inversión pública se coordinará con el ente rector de la planificación nacional. En caso de que una entidad u organismo no presente oportunamente su proforma institucional, el ente rector de las finanzas públicas elaborará las proformas de las entidades y organismos que forman parte del Presupuesto General del Estado, sin perjuicio de las responsabilidades a que haya lugar. El ente rector de las finanzas Públicas, elaborará también la Programación Presupuestaria Cuatrianual, por lo cual en lo referente a la inversión pública se coordinará con el ente rector de la planificación nacional. La Proforma del Presupuesto General del Estado y la Programación Presupuestaria Cuatrianual serán remitidas a la Presidenta o Presidente de la República, junto con una exposición general sobre su justificación, contenido y límite de endeudamiento, para su consideración y presentación a la Asamblea Nacional. Además, se adjuntará de ser del caso, una propuesta de Disposiciones Presupuestarias Generales relacionadas directa y exclusivamente con la ejecución presupuestaria.

Art. 104.- Prohibición de donaciones.- Prohíbese a las entidades y organismos del sector público realizar donaciones o asignaciones no reembolsables, por cualquier concepto, a personas naturales, organismos o personas jurídicas de derecho privado, con excepción de aquellas que correspondan a los casos regulados por el Presidente de la República, establecidos en el Reglamento de este Código, siempre que exista la partida presupuestaria.

Art. 108.- Obligación de incluir recursos.- Todo flujo de recurso público deberá estar contemplado obligatoriamente en el Presupuesto General del Estado o en

los Presupuestos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, Empresas Públicas, Banca Pública y Seguridad Social.

Art. 109.- Vigencia y obligatoriedad.- Los presupuestos de las entidades y organismos señalados en este código entrarán en vigencia y serán obligatorios a partir del 1 de enero de cada año, con excepción del año en el cual se posesiona el Presidente de la República.

Art. 110.- Ejercicio presupuestario.- El ejercicio presupuestario o año fiscal se inicia el primer día de enero y concluye el 31 de diciembre de cada año.

Art. 112.- Aprobación de las proformas presupuestarias de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, Empresas Públicas Nacionales, Banca Pública y Seguridad Social.- Las proformas presupuestarias de las entidades sometidas a este código, que no estén incluidas en el Presupuesto General del Estado, serán aprobadas conforme a la legislación aplicable y a este código. Una vez aprobados los presupuestos, serán enviados con fines informativos al ente rector de las finanzas públicas en el plazo de 30 días posteriores a su aprobación. Las Empresas Públicas Nacionales y la Banca Pública, tendrán además, la misma obligación respecto a la Asamblea Nacional.

Art. 122.- Liquidación del presupuesto.- La liquidación del Presupuesto General del Estado se expedirá por Acuerdo del ente rector de las finanzas públicas, hasta el 31 de marzo del año siguiente, de acuerdo a las normas técnicas que éste expida para el efecto. El mismo plazo aplicará para el resto del Sector Público.

Art. 124.- Límite al endeudamiento público.- El monto total del saldo de la deuda pública realizada por el conjunto de las entidades y organismos del sector público, en ningún caso podrá sobrepasar el cuarenta por ciento (40%) del PIB. En casos excepcionales, cuando se requiera endeudamiento para programas y/o proyectos de inversión pública de interés nacional, y dicho endeudamiento supere el límite establecido en este artículo, se requerirá la aprobación de la Asamblea Nacional con la mayoría absoluta de sus miembros. Cuando se

alcance el límite de endeudamiento se deberá implementar un plan de fortalecimiento y sostenibilidad fiscal. Con base en la programación presupuestaria cuatrianual, el ente rector de las finanzas públicas podrá suscribir operaciones de endeudamiento público previo al comienzo de los siguientes ejercicios fiscales. En la proforma del Presupuesto General del Estado se incluirá el límite anual de endeudamiento neto para consideración y aprobación de la Asamblea Nacional.

Art. 126.- Destino del endeudamiento.- Las entidades del sector público que requieran operaciones de endeudamiento público lo harán exclusivamente para financiar:

1. Programas.

2. Proyectos de inversión:

2.1 para infraestructura; y, 2.2 que tengan capacidad financiera de pago.

3. Refinanciamiento de deuda pública externa en condiciones más beneficiosas para el país.

Se prohíbe el endeudamiento para gasto permanente. Con excepción de los que prevé la Constitución de la República, para salud, educación y justicia; previa calificación de la situación excepcional, realizada por la Presidenta o el Presidente de la República.

Art. 127.- Responsabilidad de la ejecución.- La entidad u organismo público contratante del endeudamiento será la responsable de la ejecución de los proyectos o programas que se financien con dichos recursos. En el caso del endeudamiento del Presupuesto General del Estado, la entidad pública responsable de la ejecución será la establecida en la resolución que para el efecto dicte el ente rector de las finanzas públicas.

Art. 146.- Garantías soberanas.- El Estado Central a nombre de la República del Ecuador podrá otorgar garantía soberana a favor de entidades y organismos

del sector público, que contraigan deuda pública para el financiamiento de proyectos y programas de inversión en infraestructura, o para proyectos, programas de inversión que generen la rentabilidad necesaria para el servicio de la deuda. La garantía del Estado, únicamente podrá autorizarse, cuando la entidad u organismo del sector público, inclusive las empresas del Estado, sus subsidiarias o filiales, evidencien que cuentan con capacidad de pago de la deuda respectiva.

Art. 147.- Dividendos en mora- Las obligaciones originadas en operaciones de endeudamiento público, garantizadas por el Estado ecuatoriano, que no fueren pagadas por la entidad del sector público garantizada, serán canceladas por el ente rector de las finanzas públicas en la forma y oportunidad prevista en los contratos o convenios de endeudamiento pertinentes

Art. 148.- Contenido y finalidad.- Constituye el proceso de registro sistemático, cronológico y secuencial de las operaciones patrimoniales y presupuestarias de las entidades y organismos del Sector Público no Financiero, expresadas en términos monetarios, desde la entrada original a los registros contables hasta la presentación de los estados financieros; la centralización, consolidación y la interpretación de la información; comprende además los principios, normas, métodos y procedimientos correspondientes a la materia.

Art. 167.- Excedentes.- Todos los excedentes de caja de los presupuestos de las entidades del Presupuesto General del Estado, al finalizar el año fiscal se constituirán en ingresos de caja del Presupuesto General del Estado del siguiente ejercicio fiscal

Art. 169.- Especies valoradas.- El ente rector de las finanzas públicas, es el único organismo que autoriza la emisión y fija el precio de los pasaportes y más especies valoradas de los organismos, entidades y dependencias del Sector Público no Financiero, a excepción de aquellas emitidas por los gobiernos autónomos descentralizados, las entidades de seguridad social y las empresas públicas. Los costos por emisión y los ingresos por la venta de las especies valoradas deberán constar obligatoriamente en los presupuestos. Ningún

organismo, entidad o dependencia del sector público no financiero sujetas al ámbito de aplicación del presente código podrá cobrar tarifa alguna por la venta de bienes y servicios sin que medie la comercialización de especies valoradas, la factura, nota de venta u otros instrumentos autorizados para el efecto.

DISPOSICIONES GENERALES

CUARTA.- Establecimiento de tasas.- Las entidades y organismos del sector público, que forman parte del Presupuesto General del Estado, podrán establecer tasas por la prestación de servicios cuantificables e inmediatos, tales como pontazgo, peaje, control, inspecciones, autorizaciones, permisos, licencias u otros, a fin de recuperar, entre otros, los costos en los que incurrieren por el servicio prestado, con base en la reglamentación de este Código.

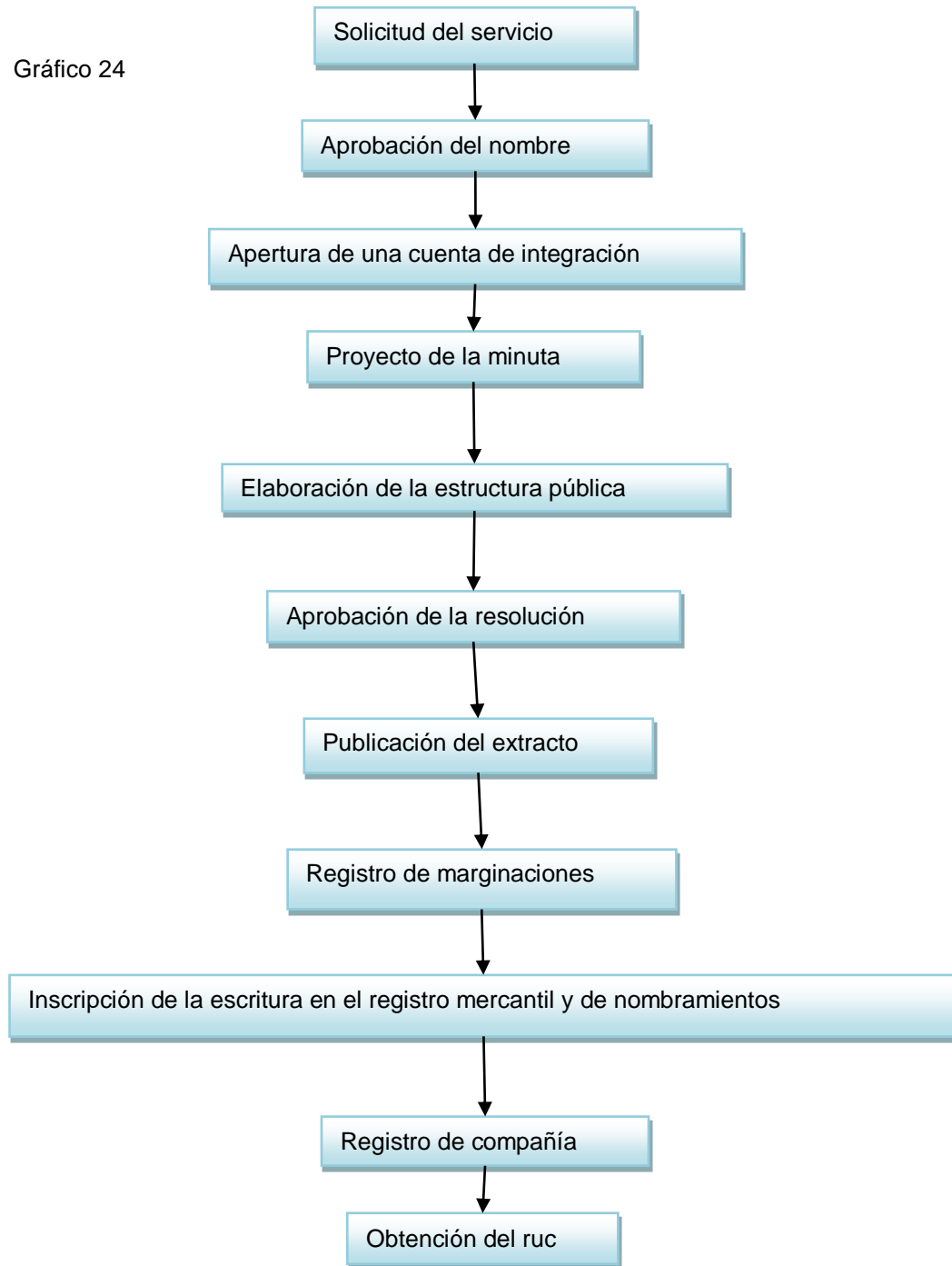
Anexo 10.- Esquema de funcionamiento de la VUE Otavalo.

Funcionamiento de la VUE



Operaciones VUE Otavalo

Gráfico 24



Fuente: (VUE Otavalo, 2014)
Elaborado por: Vera Clara

Análisis de las actividades primarias de la VUE Otavalo

Los servicios desarrollados para la VUE del GMO se dividen en dos tipos:

- a) Constitución de Compañías
- b) Trámites de permisos de constitución de compañías (VUE Otavalo, 2012)

El IEPI ofrece servicios como:

- ❖ Patentes de invención y modelos de utilidad
- ❖ Concesión de licencias obligatorias sobre patentes de fármacos
- ❖ Derechos de autor y derechos conexos de:
 - ❖ Registro de Obras literarias
 - ❖ Obras artísticas musicales
 - ❖ Registro de fonogramas
 - ❖ Programas ordenados software
 - ❖ Publicaciones periódicas programas de radio
 - ❖ Obras audiovisuales (Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual, 2014)

El segundo componente busca mantener una operatividad y movimiento que justifique el desarrollo del proyecto, ya que los procesos de constitución se realizan una sola vez, pero éstos se tramitan anualmente y pueden ser usados por empresas ya constituidas que se encuentran operando en el sector.

La Cámara de Comercio de Ibarra cuenta con una oficina de la Superintendencia de Compañías donde se maneja trámites como:

- ❖ Actualizar datos
- ❖ Constituir compañías
- ❖ Contratación de auditoria externa
- ❖ Disolución voluntaria y anticipada
- ❖ Notificar sesión de participaciones
- ❖ Notificar transferencia de acciones
- ❖ Presentar documentación de compañías extranjeras

- ❖ Presentar estados financieros
- ❖ Presentar nombramiento de representante legal o administradores
- ❖ Prórroga de plazo para la presentación de estados financieros (Superintendencia de Compañías, 2014)

Logística externa

La VUE de Otavalo tomada como referencia de nuestro proyecto fue inaugurada el 02 de Marzo del 2009, gracias a la gestión del Municipio de Otavalo conjuntamente con el aporte del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), a través del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), y otras instituciones públicas y privadas. El proyecto se ejecuta por medio de la Jefatura de Desarrollo Económico Local con la finalidad de crear un modelo de participación público-privada basado en la demanda, que promueva la formalización, acceso al mercado, oportunidades de negocio y fortalecimiento de redes de comercialización de MIPYMES de los sectores turísticos y artesanal del Cantón Otavalo.(VUE Otavalo, 2014)

Servicios

Los servicios que maneja la VUE Otavalo se dividen en tres categorías: Servicios generales, requisitos para constituir una compañía, permisos y patentes.

Servicios generales en dependencia del Gobierno Municipal de Otavalo:

- ❖ Informar y asesorar al usuario en función de sus necesidades y atender las peticiones para la creación de nuevas empresas.
- ❖ Dar a conocer al usuario la normativa jurídica, el tiempo y costo que representa el proceso de tramitación
- ❖ Apoyar al usuario en la realización de trámites que surgen como requisitos a cumplirse para constituir una empresa.
- ❖ Creación de empresas.

- ❖ Informar y Asesorar sobre la renovación de permisos y patentes municipales:
 - Permiso Ambiental
 - Permisos de Transporte
 - Permisos de Matriculación y uso de Vía Pública
 - Permisos del Ministerio de Turismo
 - Permisos del Cuerpo de Bomberos

Análisis de las actividades secundarias de la VUE

Análisis de requerimiento de infraestructura

El nuevo edificio donde se implementó el servicio fue construido entre mayo del 2008 y febrero del 2009, con una inversión municipal de 323.738 dólares. La Ventanilla Única Empresarial – VUE - se implementará para el apoyo a las iniciativas empresariales, con un aporte económico de 215.950 dólares del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la contraparte municipal de 135.040 dólares.

Su finalidad es crear una estrategia de administración orientada a la simplificación de trámites de registro y funcionamiento de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) del cantón Otavalo.

Análisis de requerimiento de recurso financiero

Para la ejecución de este componente, el BID aportará con 345.000 dólares y el Municipio de Otavalo con 45.400 dólares.

Anexos 11.- Varios

Gráfico 25
Instalaciones Superintendencia de Compañías de Ibarra



Fuente: Mercado
Elaborado por: Vera Clara

Gráfico 26
Municipalidad de Otavalo



Fuente: Mercado
Elaborado por: Vera Clara

Gráfico 27
Estructura externa de la VUE de Otavalo



Fuente: Mercado
Elaborado por: Vera Clara

Gráfico 28
Estructura interna de la VUE de Otavalo



Fuente: Mercado
Elaborado por: Vera Clara

Gráfico 29
Publicidad Pro Ecuador VUE Otavalo



Fuente: Mercado
Elaborado por: Vera Clara

Gráfico 30
Publicidad IEPI VUE Otavalo



Fuente: Mercado
Elaborado por: Vera Clara

Gráfico 31
Recopilación de información 1



Fuente: Mercado
Elaborado por: Vera Clara

Gráfico 32
Recopilación de información 2



Fuente: Mercado
Elaborado por: Vera Clara

La creación de la Ventanilla Única Empresarial fortalece el crecimiento micro empresarial de Tulcán.

(Entregado 20/03/2015 – 06/05/2015)

Escuela de Administración de Empresas y Marketing (EAEM)
Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC - ECUADOR)



Clara Leonor Vera
Sangucho

Ingeniera de la Escuela de Administración de Empresas y Marketing, de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

e-mail: clara.vera@upec.edu.ec
claritasan27@hotmail.com

Resumen

La necesidad de realizar un estudio de factibilidad para la creación de la Ventanilla Única Empresarial surgió del análisis del tiempo que el microempresario tulcanense se tarda en gestionar trámites relacionados al fortalecimiento de su microempresa. El micro empresario de Tulcán se ve obligado a viajar a la ciudad más cercana a realizar sus trámites. La entidad más cercana actualmente es en Otavalo según los antecedentes de investigación de este proyecto, esta localidad cuenta con una Ventanilla Única Empresarial que funciona desde el 2009 en el mercado ofertando el servicio con expectativas satisfactorias, la VUE en mención realiza la gestión de trámites mínimo en 15 días, brindando asesorías de como entregar la documentación en las entidades encargadas. En Tulcán no existe tal entidad, se investigó la posibilidad de manejar la creación de la VUE para Tulcán.

A través de la modalidad de investigación, se obtiene una base de datos consolidada de los microempresarios que en los últimos 4 años se han registrado en el SRI, se tomó en cuenta a los microempresarios obligados a llevar contabilidad por ser el mercado que demanda trámites para el fortalecimiento de su microempresa motivo que los microempresarios no obligados a llevar contabilidad perciben ingresos que en muchos casos no les permite ampliarse en el mercado. Se analiza la VUE mediante el modelo de diamante de Porter en los escenarios externos e internos, a la VUE externamente y a los microempresarios internamente.

La posibilidad de una Ventanilla en la localidad no es un proyecto rentable para el Gobierno. El estudio financiero desarrollado arrojó datos negativos para la creación de la VUE en Tulcán. El alto costo de implementación permite analizar la VUE en un mercado social. A través de los indicadores financieros sociales se indicó su factibilidad tomando en cuenta que los resultados de las encuestas a los microempresarios mencionan que si es necesaria una VUE en Tulcán.

Palabras clave

Ventanilla Única Empresarial, micro empresario, realizar, transacciones.

Abstract

The need of performing a feasibility study for the creation of the Single Business Window arose of the analysis of the time that the micro entrepreneurs from Tulcán take to perform the dealings of property registration and incorporation of the companies for their small business.

The micro entrepreneurs are forced to go to the nearest town to perform the dealings. The nearest city is in Otavalo, according to the background of the research, this town has a Single Business Window that works since 2009 in the market offering a satisfactory service for population.

The Single Business Window performs the dealings in 15 days, providing clear advices to present documents in this public institution.

The consolidate data base was gotten through this research, it let to identify micro entrepreneurs. Diamant Porter was applied to get relevant data in two escenarries: macro and micro environment.

The possibility to create a Single Business Window in Tulcán is not a profitable project for the government.

The develop financial study showed negative information due to the highest cost of implementation, it permits to analyze the Single Business Window in the social market.

The social financial indicators showed their feasibility results, but the surveys the micro entrepreneurs showed that a Single Business Window in Tulcán is necessary.

Keywords: it Single Business Window, micro entrepreneurs, perform, dealings.

1. Introducción

La ciudad de Tulcán, capital de la provincia del Carchi está ubicada a 7 Km de la frontera con Colombia y es la puerta comercial y turística del norte del Ecuador. Según datos del censo del 2010 tiene una población de 60.403 habitantes, de los cuales alrededor del 46% representan la población económicamente activa. Recibe alrededor de 2000 visitantes diariamente provenientes de otras ciudades de la provincia y del país, así como del vecino país de Colombia. Tulcán también es la capital del cantón que lleva el mismo nombre y que además está conformado por las parroquias rurales de Julio Andrade, El Carmelo, Maldonado, Pioter, Tobar Donoso, Tufiño, Urbina, Sta. Martha de Cuba y Chical. El estudio ejecutado en el 2006 a cargo de ADECARCHI del Gobierno Provincial arrojó datos financieros negativos motivo por el cual la institución decidió no continuar con el proceso. Actualmente es necesario crear la Ventanilla Única Empresarial en Tulcán para que brinde servicios públicos que fortalezcan el crecimiento micro empresarial de los negocios. La Ventanilla Única Empresarial de Otavalo lleva más de 5 años ofertando estos servicios con óptimos resultados.

El Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, expedido en el 2010, tiene por objeto organizar, normar, vincular y regular el funcionamiento de los diferentes niveles del sector público en el marco del régimen de desarrollo, del régimen del buen vivir. Las disposiciones del presente código regulan el ejercicio de las competencias de planificación y el ejercicio de la política pública en todos los niveles de gobierno como la programación presupuestaria cuatrianual del Sector Público y los demás presupuestos de

las entidades públicas y demás instrumentos aplicables a la Planificación y las Finanzas Públicas. El Decreto de la Creación del Sistema Nacional de Planificación emitida el 18 de Enero del 2008 en la ciudad de Quito en el Palacio de Nacional y publicada en la página de la Contraloría General del Estado decreta, el artículo 1, artículo 3 artículos d), e), j, identifican el proceso que se lleva a cabo para la creación de la Ventanilla Única Empresarial en Tulcán.

De igual manera el artículo 6, artículo 280, menciona a la institución encargada del proceso para el funcionamiento de la VUE en Tulcán como también el artículo 5 del Decreto de Creación de la SENPLADES manifiesta que se la VUE se organiza de manera regional a través de Subsecretarías desconcentradas cuya misión será gestionar la planificación regional, los cuales serán liderados por Subsecretarios. El estudio de factibilidad de la creación de la VUE en Tulcán se realiza para agilizar, acelerar, mejorar el tiempo de los trámites públicos que los microempresarios de la zona necesitan para fortalecer su negocio.

2. Materiales y métodos

La presente investigación es de tipo cuali- cuantitativa, se aplicó la investigación filosófica y científica al igual que la investigación de campo. Se estudió a los microempresarios tulcanesños previo a la identificación de la necesidad de la Ventanilla Única Empresarial y el fortalecimiento de las microempresas de la localidad.

Previamente, el diseño de este proyecto se lo realizó utilizando la Metodología que resume los alcances, resultados y responsables del proyecto; además, define la parte operativa y presupuestaria del mismo.

Toda la investigación se desarrolló de acuerdo al proceso de investigación científica; se reconoció y delimitó el problema de estudio, se construyó una fundamentación científica donde se presenta la descripción completa para cubrir la necesidad de creación de la VUE en Tulcán.

Seguidamente se recabó información de campo, para ello se utilizó como instrumento una encuesta, la misma que se aplicó a una muestra de 177 microempresarios de la ciudad de Tulcán obligados a llevar contabilidad. Al final se presentan los resultados con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

3. Resultados y la discusión

Tabla N° 1
Distribución de microempresarios

	Frecuencia	Porcentaje	
Natural	146	85,4	Natural
Jurídica	25	14,6	Jurídica
Total	171	100,0	Total

Fuente: Micro empresarios Tulcán
 Elaborado por: Vera Clara

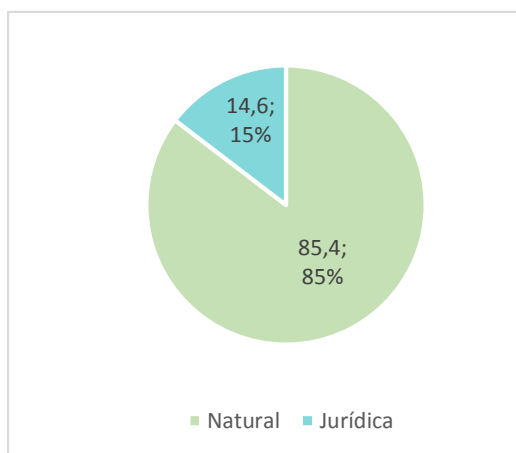


Gráfico N° 1: Distribución de los microempresarios
 Fuente: Micro empresarios Tulcán
 Elaborado por: Vera Clara

En correspondencia con los datos registrados en el SRI, la mayor parte de los microempresarios encuestados se encuentran registrados como contribuyentes naturales obligados a llevar contabilidad. Los ingresos que estos perciben son superiores a los 5000 dólares mensuales. En cambio los microempresarios de constitución jurídica y que llevan contabilidad de sus ingresos y gastos son pocos. Estas microempresas se han fortalecido en el mercado y necesitan realizar sus trámites de crecimiento en las entidades como Superintendencia de Compañías, IEPI entre otras.

Tabla N° 2
Distribución de microempresarios según la Parroquia

	Frecuencia	Porcentaje
Tulcán	83	48,5
Gonzáles Suárez	88	51,5
Total	171	100,0

Fuente: Micro empresarios Tulcán
 Elaborado por: Vera Clara

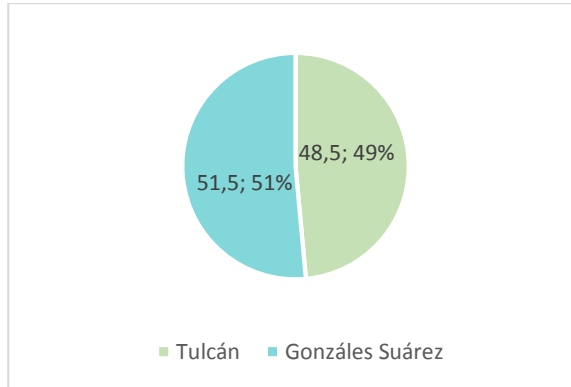


Gráfico N° 2: Distribución de microempresarios según la Parroquia
 Fuente: Micro empresarios Tulcán
 Elaborado por: Vera Clara

Debido a que Tulcán es una ciudad pequeña los negocios se encuentran distribuidos en igual porcentaje. La uniformidad de distribución de estos permite a la comunidad satisfacer sus necesidades sin inconvenientes. De igual manera, permite registrar al Cantón como sector comercial debido a la afluencia de personas colombianas. Colabora con la economía de la provincia del Carchi y del Ecuador.

Tabla N° 3
Período de Funcionamiento

	Frecuencia	Porcentaje
1 a 3 años	12	7,0
4 a 6 años	7	4,1
Más de 6 años	152	88,9
Total	171	100,0

Fuente: Micro empresarios Tulcán
 Elaborado por: Vera Clara

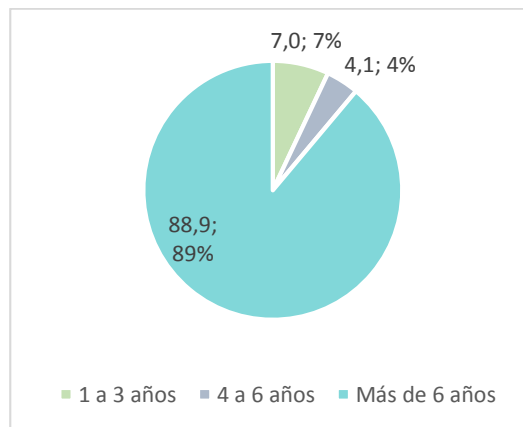


Gráfico N° 3: Período de los negocios en el mercado
 Fuente: Micro empresarios Tulcán
 Elaborado por: Vera Clara

La mayor parte de los negocios de Tulcán tienen más de 6 años en el mercado, estos negocios registran actividad en el mercado normalmente y están adaptados a los problemas económicos como la variación de moneda alta (peso). Sin embargo, algunos de los negocios son recientemente creados y se están posicionando sin dificultad es decir están saliendo de la cima del ciclo de vida y se están posicionando en el mercado.

Tabla N° 4
Que entregan los negocios de Tulcán

	Frecuencia	Porcentaje
Hace un producto	26	15,2
Entrega un servicio	19	11,1
Comercializa productos	126	73,7
Total	171	100,0

Fuente: Micro empresarios Tulcán
Elaborado por: Vera Clara

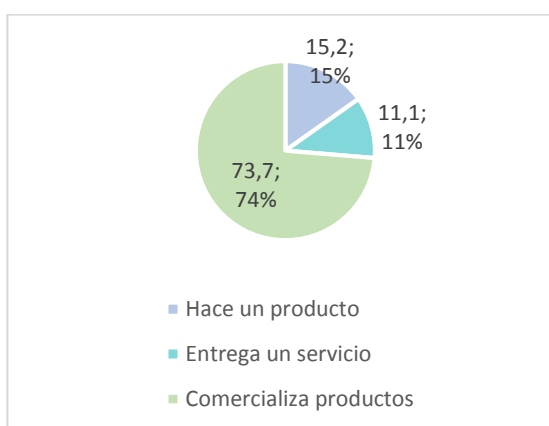


Gráfico N° 4: Actividad que realizan los microempresarios
Fuente: Micro empresarios Tulcán
Elaborado por: Vera Clara

La actividad que más se practica en Tulcán es la comercialización de productos ya elaborados o procesados tales como víveres, ropa, lencería, miscelánea, agroquímicos, productos naturales entre otros. Se entiende que en la ciudad no existe la suficiente capacidad de elaborar productos para la comercialización. Sin embargo, los microempresarios de la localidad ofrecen servicios de calidad como por ejemplo de alimentación. La gastronomía de la zona permite generar turismo con el vecino país de Colombia.

Tabla N° 5
Género

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	99	57,9
Masculino	72	42,1
Total	171	100,0

Fuente: Micro empresarios Tulcán
Elaborado por: Vera Clara

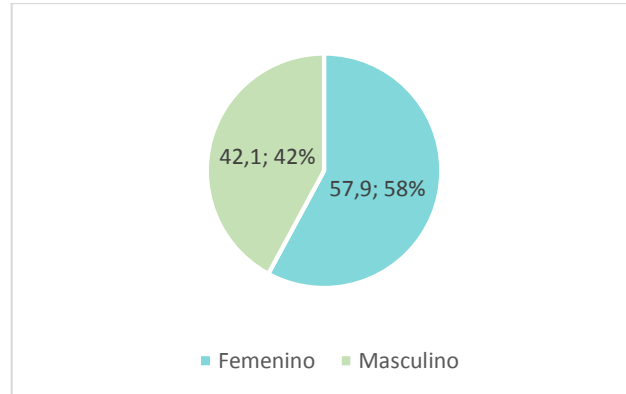


Gráfico N° 5: Género de los microempresarios
Fuente: Micro empresarios Tulcán
Elaborado por: Vera Clara

Gran parte de los negocios en Tulcán están registrados a nombre del sexo femenino, esto no quiere decir que las mujeres son autoras del emprendimiento, en la mayoría de los casos es el sexo masculino el encargado de emprender. Los hombres optan por registrar su microempresa a nombre de un familiar debido al lazo que los une y son la cabeza de sus familias.

Tabla N° 6
Nivel de Estudios

	Frecuencia	Porcentaje
Enseñanza Básica	26	15,2
Enseñanza Media	100	58,5
Educación Profesional	38	22,2
Total	164	95,9
Sistema	7	4,1
	171	100,0

Fuente: Micro empresarios Tulcán
Elaborado por: Vera Clara

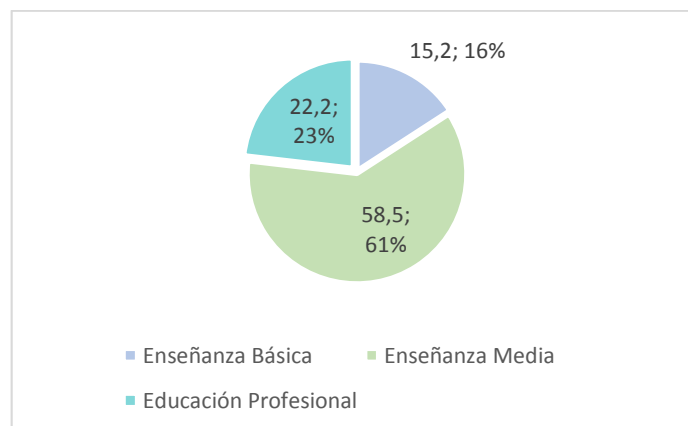


Gráfico N° 6: Nivel de Educación
Fuente: Micro empresarios Tulcán

Elaborado por: Vera Clara

Los negocios de Tulcán en su mayoría son manejados por microempresarios con un nivel de educación media como refleja el gráfico. Mientras que, los profesionales que tienen experiencia en el ámbito quieren entrar en el mercado con sus proyectos es decir gracias al nivel de educación superior que en Tulcán se registra los profesionales tienden a crear su propia microempresa como primera opción. Además, se registra en menor cantidad a microempresarios que han formado su negocio de manera empírica, teniendo un nivel de educación básico. La mayor parte de estos han tomado la batuta o herencia de sus progenitores.

Tabla N° 7
Apoyo Microempresario

	Frecuencia	Porcentaje
Si	42	24,6
No	129	75,4
Total	171	100,0

Fuente: Micro empresarios Tulcán
 Elaborado por: Vera Clara

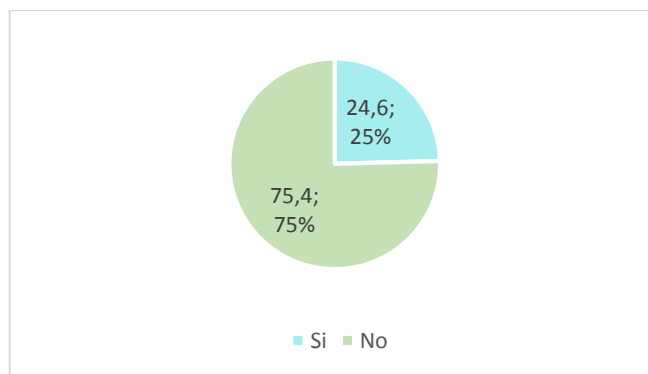


Gráfico N° 7: Nivel de apoyo a microempresarios
 Fuente: Micro empresarios Tulcán
 Elaborado por: Vera Clara

Los datos obtenidos mediante la realización de la encuesta a los microempresarios manifiestan en su mayoría que en la ciudad no existe apoyo para ellos. Las entidades encargadas de esto toman en cuenta a los negocios que recién se están creando mientras que los negocios consolidados son los segundos en tener un apoyo debido a que debería existir mucha más información por parte de las instituciones que lo brindan.

Tabla N° 8
Requisitos suficientes

	Frecuencia	Porcentaje
Si	49	28,7
No	122	71,3
Total	171	100,0

Fuente: Micro empresarios Tulcán
 Elaborado por: Vera Clara

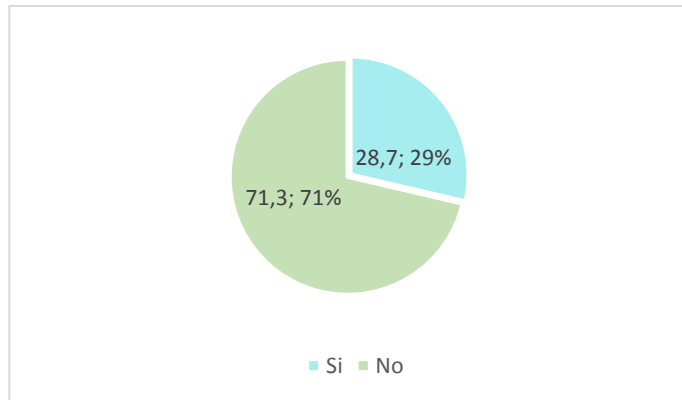


Gráfico N° 8: Cantidad de requisitos para abrir un negocio
 Fuente: Micro empresarios Tulcán
 Elaborado por: Vera Clara

Los microempresarios manifiestan que en la actualidad los requisitos para abrir un negocio son demasiados, comentan que en muchas ocasiones los emprendedores se decepcionan y abandonan el proceso. Anteriormente los negocios se los emprendía empíricamente sin estar de acuerdo o no con los requisitos que exigían. Actualmente montar un negocio requiere profesionales emprendedores que administren de mejor manera la economía local.

Tabla N° 9
Frase Representa

	Frecuencia	Porcentaje
Puedo vender más	20	11,7
No me va tan bien	21	12,3
Impuestos se le deja a otra persona	110	64,3
Se me olvidan las cosas	20	11,7
Total	171	100,0

Fuente: Micro empresarios Tulcán
 Elaborado por: Vera Clara

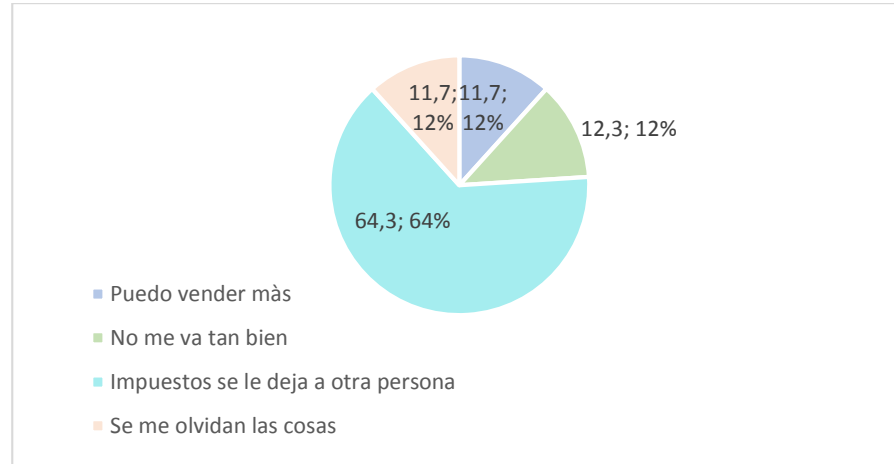


Gráfico N° 9: Con que frase se identifica el microempresario
 Fuente: Micro empresarios Tulcán
 Elaborado por: Vera Clara

Gran cantidad de microempresarios obligados a llevar contabilidad manifiesta que el pago de los diferentes impuestos que paga su negocio es manejado por terceras personas que son las Contadoras. Debido a que su negocio ya se encuentra fortalecido y prefieren pasar más tiempo con su familia. Mientras que, en porcentaje de iguales cantidades manifiestan que se les olvida frecuentemente las cosas que deben hacer. Actualmente las ventas han bajado debido al y no les va tan bien debido al encarecimiento de la moneda colombiana frente al dólar.

4. Conclusiones

- ❖ De acuerdo con los resultados obtenidos se llega a la conclusión que los microempresarios tulcaneses aún llevan el facilismo en la mente, no investigan por si mismos los beneficios que hoy en día el gobierno apunta para los microempresarios, permanecen ejerciendo su actividad empíricamente.
- ❖ La necesidad de implementar una Ventanilla Única Empresarial se ve objetada por el alto costo de su implementación, el software tiene un valor superior a los 20000 dólares, más de la mitad del presupuesto financiero procesado.
- ❖ Los negocios de los microempresarios de Tulcán se constituyen como naturales obligados a llevar contabilidad, sus ventas exceden el valor de 5.000 Uds. Mensuales, el capital que manejan supera los 60.000 Usd. por lo que los impuestos como mínimo deben de ser de 5 Usd. por la razón uno por mil que se los calcula.
- ❖ Actualmente el gobierno se ve en necesidad de obstaculizar algunos gastos que no tiene ingresos uno de ellos es el sector servicio que maneja a las VUE's en todo el país. La Ventanilla Única Empresarial se ve en periodo de Stan By hasta nuevas disposiciones gubernamentales.
- ❖ A los negocios se los ubica en gran parte en la parroquia Gonzáles Suárez de la ciudad, estos emprendedores llevan más de 6 años en el mercado y en muchos casos existen negocios con más de 20 años de funcionamiento y sobrevivieron a la crisis financiera que se manifestó en el 2008 en el Ecuador.

- ❖ Los microempresarios de Tulcán se dedican actividades de comercio de productos elaborados o procesados como víveres, lencería, cosméticos, productos naturales al por mayor y menor, la mayor parte de sus clientes son personas del vecino país de Colombia, sin embargo comentan que las ventas han disminuido por el valor cambiario del peso al dólar que actualmente se encuentra en uno de sus costos más elevados en 2430 pesos por cada dólar.
- ❖ Parte de los negocios que manejan la economía local se encuentran registrados a nombre de las mujeres, como se pudo constatar mediante la encuesta. El RUC está registrado a nombre del sexo femenino, sin embargo no se puede ocultar que muchos de los negocios son emprendidos por hombres, pariente cercano o tercera persona.
- ❖ Según datos obtenidos el nivel de educación que registran los microempresarios de Tulcán en su mayor parte es media o actualmente Bachillerato, tal es el caso, estos negocios no han podido surgir como grandes compañías, pues se necesita conocimiento profesional para manejar un ente económico.
- ❖ Después de la investigación de campo realizada la Ventanilla es necesaria con los servicios de Superintendencia de Compañías, IEPI, entre los más solicitados, debido que en la localidad no se registran ninguna de estas entidades que permita el fortalecimiento y crecimiento microempresarial de la zona.
- ❖ Además mencionan que actualmente los requisitos para la apertura de un negocio son demasiados y que únicamente los microempresarios deciden abrir un negocio siempre y cuando ya tengan un capital suficiente para poder sobrevivir en el mercado durante el tiempo que el negocio se logre establecer y recuperar su inversión.

5. Recomendaciones

- ❖ Se recomienda a las instituciones públicas de apoyo analizar el tema de Ventanilla Única Empresarial en la localidad para el crecimiento y ampliación del mercado a través de los microempresarios.
- ❖ De acuerdo a las conclusiones anteriormente planteadas se recomienda a los microempresarios que se empapen del tema como manejar y administrar un negocio a través de herramientas como el marketing para que así logren permanecer en el mercado, debido a que actualmente no se registra ninguna baja en lo que se refiere al cambio de moneda.
- ❖ Se recomienda a los propietarios de los negocios de Tulcán ampliar su línea de productos, aumentar su portafolio y gama de productos, incursionar y ampliar su visión a un mercado objetivo, buscar nuevas ideas de negocio para no abandonar el mercado tempranamente.
- ❖ Los microempresarios deben empaparse e investigar acerca de los beneficios que el gobierno actualmente maneja a través de sus Ministerios, existen incentivos económicos, capacitaciones, talleres, proyectos a nuevos proyectos como también inyección a los negocios ya existentes que pueden fortalecer su negocio y coadyuvar al crecimiento microempresarial de la zona.
- ❖ A la universidad se recomienda planificar, organizar, direccionar y controlar un área de asesorías de trámites públicos que tienen que tomar en cuenta los profesionales emprendedores a la hora de establecer un negocio para evitar que genere posibles retrasos en el proceso de constitución de su microempresa.

- ❖ A los microempresarios se les recomienda dejar atrás el tema del facilismo, incursionar en un ámbito de trabajo investigativo y de actualización de sus negocios como por ejemplo el tema de Tic`s y otros temas que oferta el MIPRO para colaborar con el crecimiento de Tulcán.
- ❖ A la universidad a través de sus proyectos de vinculación tomar en cuenta a los microempresarios tulcanesños mediante el fortalecimiento de conocimientos empresariales a los propietarios del negocio para un mejor manejo y administración de los mismos.

6. Bibliografía y linkografía

- LA HORA*. (2003, julio 27). Atención Deficiente. Autor, pp. 3 - 5
Baratau. Cinthya. IEPI inaugura Ventanilla Única Empresarial en Portoviejo (2013, febrero 6). *La Hora*. Recuperado de http://www.propiedadintelectual.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/08/boletin_inaguran_ventanillas_unicas_portoviejo.pdf
- Barrera, Marco (2001). *Situación y Desempeño de las Pymes de Ecuador en el Mercado Internacional*. Mecanismos de Promoción de Exportaciones para las pequeñas y medianas empresas en los países de la Aladi. Uruguay Recuperado de [www.aladi.org/nsfaladi/reuniones.nsf/.../\\$FILE/ecuador.doc](http://www.aladi.org/nsfaladi/reuniones.nsf/.../$FILE/ecuador.doc)
- Baygorria, Nolberto (2014). *Asociación Internacional de Clubes de Leones Concejo de Distrito Múltiple "O"*. Instrucción Leonística. Objetividad. Uruguay. Recuperado de <http://www.leonismoargentino.com.ar/INST159.htm>
- Cámara de Valencia. Valencia. *Ventanilla Única Empresarial*. (2011). Recuperado de <http://www.camaravalencia.com/servicios/vue/pdf/ventanillaunicaempresarial.pdf>
http://valencia.clubcamara.com/?utm_source=WebCamaraValencia&utm_medium=LandingClubCamara&utm_campaign=ClubCamara
- Chiavenato, Idalberto, *Administración Proceso Administrativo*
- Chiavenato, Idalberto (2006) *Introducción a la teoría general de la administración*. México. MMIV Edamsa Impresores
- Contraloría General del Estado (2011). *Decreto Senplades*. Quito. Recuperado de http://www.contraloria.gob.ec/la_institucion.asp?id_SubSeccion=3
http://www.contraloria.gob.ec/la_institucion.asp?id_SubSeccion=3, pág 11
http://www.contraloria.gob.ec/la_institucion.asp?id_SubSeccion=3, Informe de Gestión Cuatrimestral Agosto 2011, pág 27
- Diccionario Jurídico. Estuderecho.com. s.f. *Revista judicial*. La Hora. Recuperado de <http://www.estuderecho.com/documentos/derechoadministrativo/000000997908c1305.html>
- Durkel, Jim (2010). *Texas School for the Blind and Visually Impaired*. 1100 West 45th St., Austin, TX 78756 - (512) 454-8631. Un Lugar para Cada Cosa y Cada Cosa en Su Lugar. Recuperado de <http://www.tsbvi.edu/seehear/summer03/place-span.htm>
- El Programa (2005). *Ventanilla Única de atención al sector privado del Municipio de Cuenca*. Cuenca. LEGIII/EC-654157-06. Recuperado de <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=36444226>
<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=36444226>

Estuderecho.com, Administración Pública. S.f. *Revista Judicial*. Recuperado de <http://www.estuderecho.com/documentos/derechoadministrativo/000000997908c1305.html>
(Imaginar.org/iicd/index_archivos/TU S3/tramitologia.pdf)

Fondo Multilateral de Inversiones (2005). *Ecuador- Abstracto. Ventanilla Única de atención al sector privado del Municipio de Cuenca* (TC- EC-M1019).Cuenca. Recuperado de <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=622698>

García, Augusto (2012). *Inaplicabilidad de la silla vacía como nueva figura de participación ciudadana en sesiones de Gobiernos Autónomos Descentralizados, por falta de reglamentación adecuada*. Recuperado de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3945/1/GARC%C3%8DA%20S%C3%81NCHEZ%20AUGUSTO%20POMPEYO.pdf>
[http://www.derechoecuador.com/servicio-al-usuario/diccionario-juridico/diccionario-juridico--de-](http://www.derechoecuador.com/servicio-al-usuario/diccionario-juridico/diccionario-juridico--de)
http://www.derechoecuador.com/index.php?option=com_content&view=article&id=2379:la-administracioacuten-pauacuteliblica&catid=23:derecho-administrativo&Itemid=420

Gobierno de España. Ventanilla Única Empresarial Asesoramiento (2015) OnLine. Valencia. Recuperado de <http://www.ventanillaempresarial.org/>

Hampton, Davis R., Drucker, (1989-1909). *Administración*. McGraw- Hill. México, pág 3 Reg. Num.

López, A.; Peralta, D. (2008). *Sistema de Gestión Integral de Trámites para la Ventanilla Única Empresarial*. Repositorio Institucional. Universidad del Azuay. Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/2328/1/06828.pdf>
Malquín, Sonia; Coral, Mike (2011), *Las PYMES en Tulcán. Avances y perspectivas en el 2011*. Tulcán. pág.55, párrafo 2

Maquiavelo, Nicolás (2014). Recuperado de <http://board.co.bitefight.gameforge.com/board20-comunidad/board34-cultura-general/board142-opini%C3%B3n-y-debate/600-nicolas-maquiavelo-el-fin-justifica-los-medios/>

Microempresa alza explosiva (2012, marzo 20). El Hoy. Recuperado de <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/microempresa-alza-explosiva-244803.html>

Ministerio de Finanzas. *Código Orgánico de Finanzas Públicas* (2010). Quito. Recuperado de http://www.finanzas.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/09/CODIGO_PLANIFICACION_FINAZAS.pdf

Ministerio de Industrias y Proctividad MIPRO (2013). *País Productivo*. ISSN 1390-7522. Edición N° 4. Recuperado de <http://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/revista4.pdf>

Molina Katherine s.f. *Ficha de Observación de Actitudes*. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/60820026/FICHA-DE-OBSERVACION-DE-ACTITUDES#scribd>

Pensar de Nuevo.org (2014). Recuperado de <http://www.pensardenuevo.org/ensayo-sobre-teoria-de-la-administracion/>

Portal Autodominio (2011). Recuperado de <http://www.autodominioesencial.blogcindario.com/2011/05/00001-sobre-el-valor-del-autodominio.html>

Portal mis Respuestas.com (2014). Recuperado de <http://www.misrespuestas.com/que-es-la-equidad.html>

Portal Educativo tipos de. Org (2012). *Tipos de observación*. Recuperado de <http://www.tiposde.org/escolares/488-tipos-de-observacion/>

Portoviejo con Ventanilla Única Empresarial del IEPI.2013, febrero 21. *La Hora*. Recuperado de http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101468492/-1/Con_ventanilla_%C3%BAnica__empresarial_del_IEPI.html#.VSvR__yG9ps

Ricardo, Romero, *Marketing*, Editora Palmir E.I.R.L., Pág. 9.

Robbins, Stephen; Mary, Coulter, (2005). *Administración*. México, Pearson Education

SENPLADES. *Plan Nacional del Buen Vivir* (2013). Recuperado de www.senplades.gov.ec

Servicio de Rentas Internas. *Código Tributario*. (2005). Quito. SRI. Recuperado de http://www.sri.gob.ec/web/guest/bases-legales?p_auth=g540gksO&p_p_id=busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7&p_p_lifecycle=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=1&_busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7_com.sun.faces.portlet.VIEW_ID=%2Fpages%2FbusquedaBasesLegales.xhtml&_busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7_com.sun.faces.portlet.NAME_SPACE=_busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7_

Servicio de Rentas Internas. *Constitución del Ecuador*. (2008). Quito. SRI. Recuperado de http://www.sri.gob.ec/web/guest/bases-legales?p_auth=g540gksO&p_p_id=busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7&p_p_lifecycle=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=1&_busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7_com.sun.faces.portlet.VIEW_ID=%2Fpages%2FbusquedaBasesLegales.xhtml&_busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7_com.sun.faces.portlet.NAME_SPACE=_busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7_

Superintendencia de Compañías. *Ley de Compañías (1999)*. Recuperado de <http://181.198.3.74/wps/wcm/connect/77091929-52ad-4c36-9b16-64c2d8dc1318/LEY+DE+COMPAN%C3%91IAS+act.+Mayo+20+2014.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=77091929-52ad-4c36-9b16-64c2d8dc1318,>
www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/institucion/base_legal.pdf

Temas de Interés, Perú (2011). Recuperado de <http://www.deperu.com/abc/regimen-laboral-especial/560/que-es-una-microempresa>

Universidad de Barcelona Virtual. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/6047104/teorias-de-la-administracion>

Ventanilla de Otavalo (2008). Recuperado de <http://www.otavaloempresarial.com/>

Yupangui, Franklin, (2011). *Plan Estratégico para la Agencia de desarrollo empresarial- ade período 2009-2013*. Recuperado http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/819/3/UTPL_Yupangui_Franklin_658X4103.pdf

